《客户服务实务》

图书基本信息

书名：《客户服务实务》

13位ISBN编号：9787302141808

10位ISBN编号：7302141800

出版时间：2006-11

出版社：清华大学出版社

作者：李先国

页数：335

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《客户服务实务》

内容概要

《客户服务实务》以客户服务技巧为核心，围绕客户服务基础理论知识与技能两条主线展开，全面介绍了客户服务的方法、技巧以及现代化的客户服务手段，做到了理论与实践、科学与技能、现在与未来的有机结合。

《客户服务实务》

书籍目录

第一章 客户服务基础第一节 理解客户服务 第二节 客户服务的分类与内容 第三节 客户服务人员的职业要求 第四节 客户服务礼仪 [案例1-1] IBM——世界上最讲究服务的公司 第二章 客户服务技巧 第一节 客户接待技巧 第二节 理解客户的技巧 第三节 满足客户的期望 第四节 留住客户的技巧 [案例2-1] 成交仅仅是销售的开始 第五节及时服务 [案例2-2] 奔驰汽车公司的即时服务 [案例2-3] 一个小时内就可以为你装好轮胎 第六节 创新客户服务 [案例2-4] 奔驰汽车公司的服务标准化 [案例2-5] 海尔的超值服务 [案例2-6] 索尼的体验服务 [案例2-7] 顾问式服务解危光大依波 [案例2-8] 美国Hertz公司的客户服务[案例2-9] 中国移动以创新打造世界一流企业第三章 不同类型客户的服务技巧第一节 不同类型客户的服务技巧第二节 棘手客户服务技巧第四章 客户服务中的沟通技巧第一节 客户沟通的基础知识第二节 倾听技巧[案例4-1] “ 听他把话讲完 ” 第三节 提问的技巧[案例4-2] 用提问达成交易第四节 掌握有效沟通的语言[案例4-3] 真诚地赞美第五节 身体语言的运用第五章 客户投诉的处理技巧第一节 客户为什么会投诉第二节 有效处理客户投诉的意义[案例5-1] 家乐福客户抱怨分析第三节 一般投诉处理技巧[案例5-2] 松下的客户抱怨中心第四节 不同投诉方式的服务技巧第五节 重大投诉处理技巧[案例5-3] Presto cleaner公司客户投诉案例分析第六节 投诉带来的危机处理[案例5-4] 吕女士状告宝洁SKⅡ[案例5-5] 麦当劳 “ 消毒水 ” 事件[案例5-6] 三鹿奶粉风波[案例5-7] 中美史克危机事件管理第六章 处理客户服务压力的技巧第一节 压力与压力的产生第二节 处理压力的技巧[案例6-1] 英国电信集团的压力管理第七章 网络时代的客户服务第一节 网络客户服务基础第二节 网络客户服务实施[案例7-1] 戴尔公司客户管理附录A 客户服务考试大纲附录B 提升训练题附录C 参考答案主要参考文献

《客户服务实务》

精彩短评

1、做客服工作1年多了，没受过专业的培训，也没有人员辅导，对这项工作一直都是摸着石头过河，看到这本书之后才知道原来客户服务工作是一门很值得研究的科目，也是值得我学习的一本书，这本书对我来说是雪中送炭，再好不过。
2、看看可以了解不少客户服务的内容，受益不少
3、虽然是本教科书，但对初入此行者，可以起到提纲挈领的作用。
4、内容比较详实，与实际结合很好，很实用！！
5、虽然是考试用书，但内容还算比较充实，可以有理有据，但还是偏理论些。
6、这本书很有哲理性，看了之后很有感触！
7、全是一些Tips
8、简单看了看，内容还可以，案例不错。
9、可以做参考书
10、還沒看~不知道。
11、这本书还没有看，暂时不做太多评论
12、没怎么看，
13、初学者看了后会有帮助的,,
14、价格合理，值得推荐！
15、帮同事买的，还没看，不知道怎么样
16、这本书很不错，是我目前看到的相当好的客户服务书籍，建议大家都看看，对各类工作人员应该都有很大的帮助。
17、纯属考试用书！
18、与客户沟通的实战型较强
19、比较看得下去的一本书
20、别人推荐买的，对初做客户服务者来说还是不错的选择。
21、刚拿到书，还没来得及看，只是大概的翻了一下，还不错。拿到这本书，看着里面的内容和排版，好像又回到学校时念书的情景.....是值得推荐的一本书！
22、这本书是我在图书馆看到后发现的，借了一个月基本看了以后感觉还不错，我觉得买得还是挺值的～里面的内容操作性很强也很细，非常实用～
23、的确是一本务实的书，相当不错，特别对于写这方面文档的人员来说，可以参照很多
24、理论多余实际

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu111.com