

《企业客服管理工作速查手册》

图书基本信息

书名：《企业客服管理工作速查手册》

13位ISBN编号：9787513902748

10位ISBN编号：7513902747

出版时间：2013-7-16

作者：李雯

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

《企业客服管理工作速查手册》

内容概要

本书以客户服务部的工作内容为出发点，从客户服务部组织结构与职责、客户服务部招聘管理、客户服务部培训管理、客户服务部薪酬管理、客户服务部绩效管理、客户信息管理、客户满意度管理、客户忠诚度管理、售后服务管理和客户投诉管理10个方面，对客户服务部管理工作中各个环节的工作进行分析，每个环节均提供管理制度、管理流程、管理评价和管理表格，真正能让客服管理人员随查随用。

《企业客服管理工作速查手册》

作者简介

李雯，毕业于首都师范大学管理系，毕业后长期参与客服管理工作的研究与学术交流，任职于客户服务部门，有着丰富的实践经验，曾出版过3部管理类相关书籍。

书籍目录

- 第一章 客户服务部组织架构与职责
 - 第一节 客户服务部组织架构
 - 第二节 客户服务部岗位职责
 - 第三节 客户服务人员职位说明书
- 第二章 客户服务部招聘管理
 - 第一节 客户服务人员招聘管理工作分析
 - 第二节 客户服务人员招聘管理制度
 - 第三节 客户服务人员招聘管理流程
 - 第四节 客户服务人员招聘管理评价
 - 第五节 客户服务人员招聘管理表格
- 第三章 客户服务部培训管理
 - 第一节 客户服务部培训管理工作分析
 - 第二节 客户服务人员培训管理制度
 - 第三节 客户服务人员培训管理流程
 - 第四节 客户服务人员培训管理评价
 - 第五节 客户服务人员培训管理表格
- 第四章 客户服务部薪酬管理
 - 第一节 客户服务人员薪酬管理工作分析
 - 第二节 客户服务人员薪酬管理制度
 - 第三节 客户服务人员薪酬管理流程
 - 第四节 客户服务人员薪酬管理评价
 - 第五节 客户服务人员薪酬管理表格
- 第五章 客户服务部绩效管理
 - 第一节 客户服务人员绩效管理工作分析
 - 第二节 客户服务人员绩效管理制度
 - 第三节 客户服务人员绩效管理流程
 - 第四节 客户服务人员绩效管理评价
 - 第五节 客户服务人员绩效管理表格
- 第六章 客户信息管理
 - 第一节 客户信息管理工作分析
 - 第二节 客户信息管理制度
 - 第三节 客户信息管理流程
 - 第四节 客户信息管理评价
 - 第五节 客户信息管理表格
- 第七章 客户满意度管理
 - 第一节 客户满意度管理工作分析
 - 第二节 客户满意度管理制度
 - 第三节 客户满意度管理流程
 - 第四节 客户满意度管理评价
 - 第五节 客户满意度管理表格
- 第八章 客户忠诚度管理
 - 第一节 客户忠诚度管理工作分析
 - 第二节 客户忠诚度管理制度
 - 第三节 客户忠诚度管理流程
 - 第四节 客户忠诚度管理评价
 - 第五节 客户忠诚度管理表格
- 第九章 售后服务管理

第一节	售后服务管理工作分析
第二节	售后服务管理制度
第三节	售后服务管理流程
第四节	售后服务管理评价
第五节	售后服务管理表格
第十章	客户投诉管理
第一节	客户投诉管理工作分析
第二节	客户投诉管理制度
第三节	客户投诉管理流程
第四节	客户投诉管理评价
第五节	客户投诉管理表格

《企业客服管理工作速查手册》

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