

客户情绪管理实例与技巧



[客户情绪管理实例与技巧_下载链接1](#)

著者:赵敏

出版者:中国经济出版社

出版时间:2004-4-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787501763719

经理人应变管理能力训练系列。

客户的情绪状态是好是坏，是悲是喜，决定着他们对我们的产品和服务是接受还是拒绝。能否让我们的客户感觉愉快，决定着我们的事业是否有前进的能力和价值。本书不但给管理者提供了理论上的解释和指引，更有针对性地给出了大量有说服力的实例，希望能帮助管理者快速掌握赢得客户信任的技巧，帮助企业增强管理应变力。

作者介绍:

目录: 第一章 制胜之道：客户情绪管理

第一节 拿什么赢得客户的心

第二节 客户情绪概论

第二章 快乐的员工，满意的客户

第一节 激励员工情绪

第二节 营造良好的情绪环境

第三章 客户情绪与企业机制

第一节 企业组织形式

第二节 客服一线员工队伍建设

第三节 客户服务责任制度

第四章 客户情绪与企业行动

.....

第五章 信赖是一种正面情绪

.....

第六章 客户情绪应对的实例与技巧

.....

第七章 抱怨：振奋客户情绪的机会

.....

• • • • • (收起)

[客户情绪管理实例与技巧_下载链接1](#)

标签

评论

[客户情绪管理实例与技巧_下载链接1](#)

[客户情绪管理实例与技巧_下载链接1](#)