

客户服务培训游戏精选



[客户服务培训游戏精选_下载链接1](#)

著者:〔美〕达里尔·S·多恩

出版者:电子工业出版社

出版时间:2004-5

装帧:简装本

isbn:9787505398375

本书是美国客户服务培训领域的资深专家根据自己的实践经验收集编撰而成。提供的50个用于培训的游戏全面涉及服务态度、与客户的交流、获取订单、提供解决方案等方方面面的内容，每一个游戏都展示了客户服务的一个重要环节。这些游戏的设计具有极大的灵活性，读者既可以将本书作为完整的客户服务培训资源手册使用，也可以根据自己的需要，对其中的游戏进行一些个性化的处理。:客户服务培训师，企业客户服务管理者或企业内

作者介绍:

目录: 第1部分 服务态度

1 态度检查 2

2 谁的态度问题 4

3 变革的两面性 6

第2部分 客户服务 “破冰船”
4 团队工作 10
5 促进交流和团队合作
• • • • • [\(收起\)](#)

[客户服务培训游戏精选_下载链接1](#)

标签

客户服务培训游戏

需要读此书

上班这件事

评论

[客户服务培训游戏精选_下载链接1](#)

书评

[客户服务培训游戏精选_下载链接1](#)