

对客服务艺术



[对客服务艺术 下载链接1](#)

著者:PAUL R.TIMM

出版者:旅游教育出版社

出版时间:2002-3-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787563710003

本书采取了一种不同的方法。本书不仅综合了理论教科书和实践类读物的最佳内容，扩读者还可以从中找到一条切实可行的理论联系实际之路。通过理论与实际的结合，读者可以自行培养赢得顾客满意和顾客忠诚的各种技巧、态度以及思维方式。这个理论联系实际的过程包括：培养一种强烈的机遇与挑战意识；通过掌握顾客期望及创造顾客忠诚等手段，找对对付顾客不满情绪的方法；培养对服务过程进行引导、展开和控制的能力；培养职业成就所需要的具体技能技巧；以及了解对客服的未来发展趋势。

作者介绍:

目录: 前言

第一章 培养积极的对客服务态度——认识对客服务在职业成就中的作用

第二章 认识和应对顾客流失问题——标准在顾客手中

第三章 处理顾客的不满意——抓住机会

第四章 超越顾客的期望——超越期望是服务成功的万能钥匙

第五章 用行动去赢得顾客忠诚——了解自己该做些什么

第六章 保证其他人也能提供优质服务——主管、经理及领导的作用

第七章 成功利用电话、电子邮件与网址——电话/互联网的应答技巧

第八章 书面信息的应用——通过书面形式与顾客共享信息

第九章 把握对客服服务的未来：“一对一的顾客”——对客户服务传统的演变

附录 如何主持或参与E-Plus创意会议——利用群体决策程序，提高顾客满意度和忠诚度

译后记

• • • • • [\(收起\)](#)

[对客户服务艺术_下载链接1](#)

标签

- 客服
- 专业
- 酒店
- 管理
- 酒店类

评论

[对客户服务艺术_下载链接1](#)

书评

