

客户服务管理职位工作手册



[客户服务管理职位工作手册_下载链接1_](#)

著者:谭丽琴

出版者:人民邮电出版社

出版时间:2005-10

装帧:简装本

isbn:9787115140456

《客户服务管理职位工作手册》旨在解决企业管理执行和工作细节问题，将客户服务管

理的工作细节和 workflow 细化，并为客户提供服务管理职位任职者提供可借鉴的范例、模板和工具表单。内容包括客户服务组织管理、客户关系管理、大客户管理、客户信息管理、客户服务质量管理、售后服务管理、服务承诺管理和客户服务呼叫中心管理等。《客户服务管理职位工作手册》系统、详细地介绍了客户服务管理的各项工作，分别从工作目标、工作事项描述和工作细化执行三个层面展开，提供了一整套科学、实用的工作标准，简洁、直观，具有很强的可操作性、实用性和可读性，是客户服务管理各职位必备的工作执行手册。实务+工作模板+工具表单+工作流程的四大卖点，是《客户服务管理职位工作手册》的核心竞争力。《客户服务管理职位工作手册》适合客户服务从业人员、人力资源管理人员、中高层管理人员、咨询业从业人员及企业内部培训使用。

作者介绍:

目录:

[客户服务管理职位工作手册_下载链接1_](#)

标签

评论

[客户服务管理职位工作手册_下载链接1_](#)

书评

[客户服务管理职位工作手册_下载链接1_](#)