

# 客户服务



[客户服务\\_下载链接1](#)

著者:罗伯特·W·卢卡斯

出版者:企业管理出版社

出版时间:2009-4-1

装帧:平装

isbn:9787801973306

客户服务：面向21世纪的客户服务指导手册，ISBN：9787801973306，作者：（美）罗

伯特·W·卢卡斯著

作者介绍:

目录: 第一部分 专业介绍第一章 什么是客户服务? 1 定义客户服务 2 服务部门的增长 3 寻求突破 4 影响客户服务的社会因素 5 客户服务环境 6  
为什么公司应提供良好的服务? 第二章 服务文化建设 1 服务文化的定义 2 制定服务策略 3 客户维护体制 4 促进积极服务文化的12种方法 5  
区别服务一般的公司和服务杰出的公司 6 客户的需求 第二部分 成功的技巧第三章 积极有效的语言交流 1 有效交流的重要性 2 确保双向交流 3 避免使用负面语言 4 积极的交流 5 创造一个正面的服务形象 6 提供反馈信息 7 自信果断地与客户接触 8 自信果断VS骄横霸道第四章 客户服务中的非语言沟通 1 什么是非语言沟通? 2 非语言行为包括什么? 3 性别在非语言沟通中的角色 4 文化对非语言交流的影响 5 徒劳的行为 6 提高非语言沟通能力的方法 7 以客为本的行为 8 以客为本的行为优势第五章 聆听客户 1 聆听为什么如此重要? 2 聆听是什么? 3 好的聆听者的特征 4 聆听出现问题的原因 5 无效的聆听 6 提高聆听技巧的方法 7 信息采集技巧 8 附加问题导航第六章 客户服务和行为 1 行为风格的重要性 2 什么是行为风格? 3 行为风格解析 4 风格倾向 5 与不同风格的人交往 6 建立稳固的人交往 7 解析人类不同的感知能力 8 成功的方法第七章 处理客户服务中的难题 1 棘手的客户 2 客户选择某种产品或服务的原因 3 行为风格的作用 4 与难相处的客户共事 5 与内部客户(同事)共处 6 问题解决过程第八章 客户服务对象的多样性 1 多样性的影响 2 定义多样性 3 客户意识 4 文化价值观的影响 5 向多样化的客户群提供优质服务 6 如何应付形形色色的客户? 第九章 科学技术在客户服务中的应用 1 在客户服务中日益重要的科技比重 2 呼叫中心或客服支持 3 科技应用规范守则 4 电话在客户服务中的运用第三部分 自我帮助技巧第十章 合理缓解你的压力 1 研究压力 2 什么是工作压力? 3 压力的产生 4 导致压力产生的因素 5 掌握有效的交往手段, 避免压力的产生 6 保持清醒的头脑 7 工作场所的暴力第十一章 管理你的时间 1 为什么需要高效的时间管理? 2 时间跑到哪里去了? 3 按优先级次序安排你的时间 4 节省服务时间 5 回收时间的方法第四部分 改善客户关系第十二章 增进客户忠诚度 1 信任的作用 2 客户关系管理的重要性 3 影响客户忠诚度的服务商特征 4 对客户关系负责 5 客户第一 6 提高客户的满意度——保留客户的策略 7 争取质量第十三章 服务补偿 1 什么是服务补偿? 2 什么是服务中断? 3 服务中断的原因 4 客户流失的原因 5 防止客户不满的策略 6 执行服务补偿的策略 7 服务补偿的障碍第五部分 21世纪的客户服务第十四章 着眼未来 1 未来的挑战 2 人口统计学的变化 3 涉入高科技 4 变化中的法律环境 5 培训的角色和发展 6 成功的技巧 7 为明天做准备  
· · · · · · ([收起](#))

[客户服务\\_下载链接1\\_](#)

标签

客户服务

服务

服务管理

客户

营销

商业服务

2020

## 评论

对初学者很实用。但还是有很多车轱辘话。

-----  
2020，088。公司推荐书目

-----  
知道手册

-----  
绝对宝典，400多页看到吐！！可以挑出来很棒的案例tips学习研究

-----  
[客户服务 下载链接1](#)

## 书评

前面看了《客服圣经》和其他的几本书，去首图和国图都已经搜寻了书架里相关的。这本书好的地方是：

把具体的实施方法说的一清二楚，特别是对于客户行为心理的把握非常到位。一直很头疼遇到麻烦的客户怎样答复她，有些问题不是一两句话就能解决的。比如做了一笔跨行汇...

-----  
昨天刚收到书开始读第一章，以前没有读过此方面的书。总体感觉这本书不错，但觉得翻译的不够好，读了有些费解，希望能有英文原版来的对照一下。

-----  
[客户服务\\_下载链接1](#)