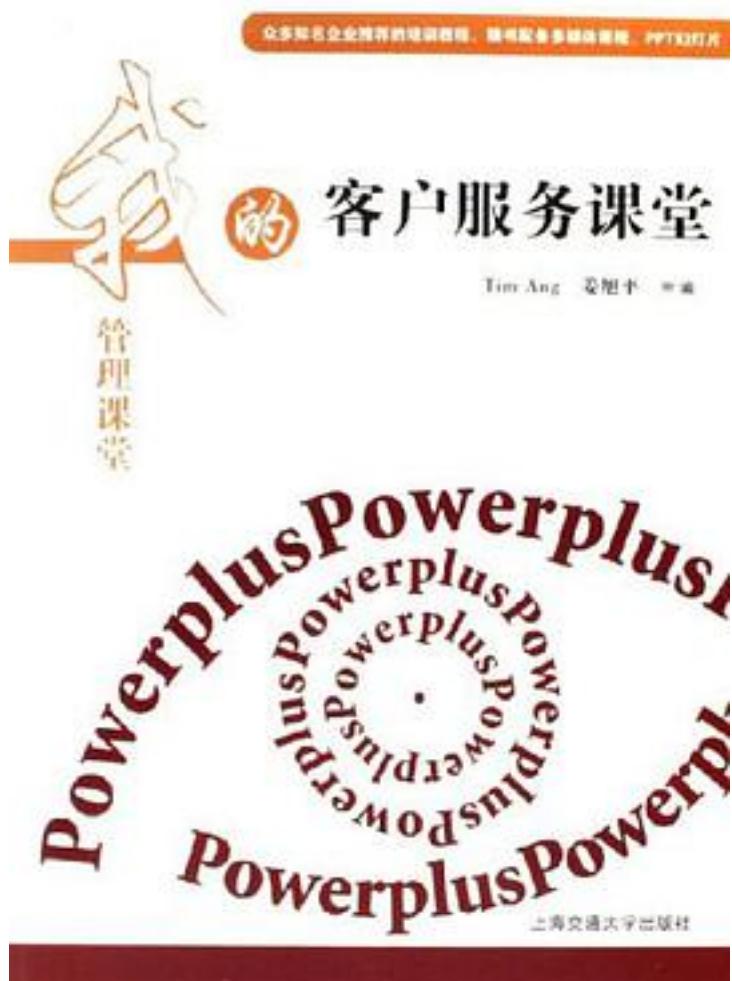


# 客户服务课堂-我的管理课堂11



[客户服务课堂-我的管理课堂11 下载链接1](#)

著者:Tim Ang、姜旭平

出版者:上海交通大学出版社

出版时间:2006-7

装帧:简裝本

isbn:9787313044976

本书为“我的管理课堂”系列之十一。该系列书2006年被清华大学选定为“清华大学

“企业管理网络培训研究生进修项目”指定辅导教材，以及中国电信选定为“商务领航企业网校”指定的配套教材。本书主要讲述了如何提供出色的客户服务，如何建立高效的客户服务队伍以及企业如何实施客户关系管理。主要内容包括与客户进行有效地沟通、帮助客户解决问题、客户满意度调查以及客户关系管理（CRM）的实践应用。可作为企业内部客户服务培训教材，也可供个人提升客户服务能力阅读。

帮助管理者成为培训者丛书特色：

系统性

围绕当前企业最关注的几大课题：管理精要、冲突处理、客户服务、商务礼仪、创新管理、有效授权、销售管理、增殖销售……

实用性

这是一套着眼于“如何做”的实用手册，以实践为导向，将理论融于每一个操作步骤中。内容接受大量来自企业商务人士的反馈意见，经长期积累形成，具有切实的针对性、简捷性和实用性。

专业性

编著者有来自跨国企业的高层管理者，有著名大学从事管理教育的教授，也有知名的培训师，使丛书的内容能够中西管理结合，理论与实践兼顾。丛书的内容已被联想、中外运、平安保险、太平洋保险、中国电信、盛大网络、爱立信、上海干部在线学习城等国内外著名企业和政府部门纳入其培训课程中。2006年被清华大学选定为“清华大学企业管理网络培训研究生进修项目”指定辅导教材，以及中国电信选定为“商务领航企业网校”指定的配套教材。

互动性

学习者可随时登录[www.powerplus.com.cn/book](http://www.powerplus.com.cn/book)学习与丛书配套的网上课程（E-learning courses），下载幻灯片文件（PowerPoint文件），增加学习的趣味性和互动性。

作者介绍：

目录：

[客户服务课堂-我的管理课堂11\\_下载链接1](#)

标签

工作

评论

精简概况，但是实践案例多点就好了。

---

[客户服务课堂-我的管理课堂11\\_下载链接1](#)

书评

---

[客户服务课堂-我的管理课堂11\\_下载链接1](#)