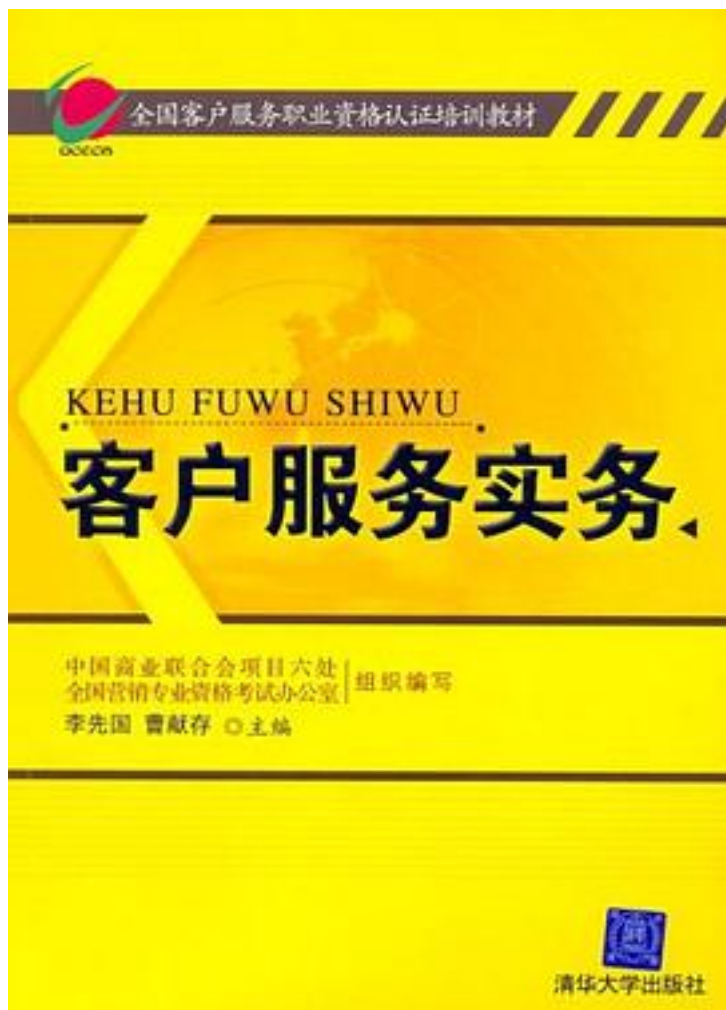


客户服务实务



[客户服务实务_下载链接1](#)

著者:李先国

出版者:清华大学出版社

出版时间:2006-11

装帧:简装本

isbn:9787302141808

《客户服务实务》以客户服务技巧为核心，围绕客户服务基础理论知识与技能两条主线

展开，全面介绍了客户服务的方法、技巧以及现代化的客户服务手段，做到了理论与实践、科学与技能、现在与未来的有机结合。

作者介绍:

目录: 第一章 客户服务基础第一节 理解客户服务 第二节 客户服务的分类与内容 第三节 客户服务人员的职业要求 第四节 客户服务礼仪 [案例1-1] IBM——世界上最讲究服务的公司 第二章 客户服务技巧 第一节 客户接待技巧 第二节 理解客户的技巧 第三节 满足客户的期望 第四节 留住客户的技巧 [案例2-1] 成交仅仅是销售的开始 第五节及时服务 [案例2-2] 奔驰汽车公司的即时服务 [案例2-3] 一个小时内就可以为你装好轮胎 第六节 创新客户服务 [案例2-4] 奔驰汽车公司的服务标准化 [案例2-5] 海尔的超值服务 [案例2-6] 索尼的体验服务 [案例2-7] 顾问式服务解危光大依波 [案例2-8] 美国Hertz公司的客户服务[案例2-9] 中国移动以创新打造世界一流企业第三章 不同类型客户的服务技巧第一节 不同类型客户的服务技巧第二节 棘手客户服务技巧第四章 客户服务中的沟通技巧第一节 客户沟通的基础知识第二节 倾听技巧[案例4-1] “听他把话讲完” 第三节 提问的技巧[案例4-2] 用提问达成交易第四节 掌握有效沟通的语言[案例4-3] 真诚地赞美第五节 身体语言的运用第五章 客户投诉的处理技巧第一节 客户为什么会投诉第二节 有效处理客户投诉的意义[案例5-1] 家乐福客户抱怨分析第三节 一般投诉处理技巧[案例5-2] 松下是客户抱怨中心第四节 不同投诉方式的服务技巧第五节 重大投诉处理技巧[案例5-3] Presto cleaner公司客户投诉案例分析第六节 投诉带来的危机处理[案例5-4] 吕女士状告宝洁SK II [案例5-5] 麦当劳“消毒水”事件[案例5-6] 三鹿奶粉风波[案例5-7] 中美史克危机事件管理第六章 处理客户服务压力的技巧第一节 压力与压力的产生第二节 处理压力的技巧[案例6-1] 英国电信集团的压力管理第七章 网络时代的客户服务第一节 网络客户服务基础第二节 网络客户服务实施[案例7-1] 戴尔公司客户管理附录A 客户服务考试大纲附录B 提升训练题附录C 参考答案主要参考文献 (收起)

[客户服务实务_下载链接1](#)

标签

服务

客户

评论

[客户服务实务_下载链接1](#)

书评

[客户服务实务_下载链接1](#)