

客户服务部规范化管理工具箱



[客户服务部规范化管理工具箱_下载链接1](#)

著者:王宏

出版者:企业供销管理

出版时间:2007-9

装帧:

isbn:9787115164322

《客户服务部规范化管理工具箱》细化了客户服务部的各个岗位以及每一工作事项，给出了具体的职责、制度、表格、流程和方案，是一本关于客户服务部规范化管理的实务工具书。

本书对客户调查与开发、客户关系管理、大客户管理、客户投诉管理、售后服务管理、客户信息管理以及呼叫中心管理等各项工作给出了详细的工具，职责、制度和表格相呼应，流程与方案相结合，是客户服务部进行规范化管理的工作手册。

点击链接进入新版：

弗布克1+1管理工具箱系列:客户服务部规范化管理工具箱(第3版)

作者介绍:

目录:

[客户服务部规范化管理工具箱_下载链接1](#)

标签

管理

客服制度

评论

教科书，制度总则什么的，制度规划层面才有用

[客户服务部规范化管理工具箱_下载链接1](#)

书评

[客户服务部规范化管理工具箱_下载链接1](#)