

# 客户服务救生包



[客户服务救生包 下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2014-6

装帧:

isbn:9787516407301

只要询问任意一个服务行业的从业人员，对方一定能讲出一个与客户差点打起来的冗长

而琐碎的故事——客户向他挥舞拳头，发出口头威胁；客户提出咄咄逼人的要求；客户向老板投诉他的态度恶劣；客户威胁要打官司；也许还有让人最担心的事：由于他的失误，给客户带来了可怕的后果。这些状况突如其来，让人措手不及。在这些时候，只有良好的意图往往是不够的，出于本性的自发反应也往往不会产生很好的效果，在客户服务培训班学到的微笑服务与现实世界迎头相撞，也根本解决不了问题。

当遇到棘手的状况，本书就可以派上用场了。它并不教你怎样礼貌待人，也不会要求你保持彬彬有礼的态度，亦不讨论六岁时就学会的待人接物的基本常识。相反，本书会教你一些方式方法来处理客户服务中的种种棘手状况——它们也是危机顾问、人质谈判专家、心理医生和其他专业人士用以掌控局面所使用的技巧。在阅读过程中，你将学会胸有成竹的应对形形色色的危机和紧急状况，改变你与客户打交道的方法。到时你会发现，最难缠的客户都成了你在服务生涯中遇到过的最好的朋友。不仅如此，它们还会改变你与上司、同事、家人、朋友的沟通方式，赢得他们的信任、亲密和友善，从根本上改善与他们的关系。

作者介绍:

目录:

[客户服务救生包\\_下载链接1](#)

标签

餐饮

管理

用户

客户

体验

CRM

评论

还不错～

---

[客户服务救生包 下载链接1](#)

书评

---

[客户服务救生包 下载链接1](#)