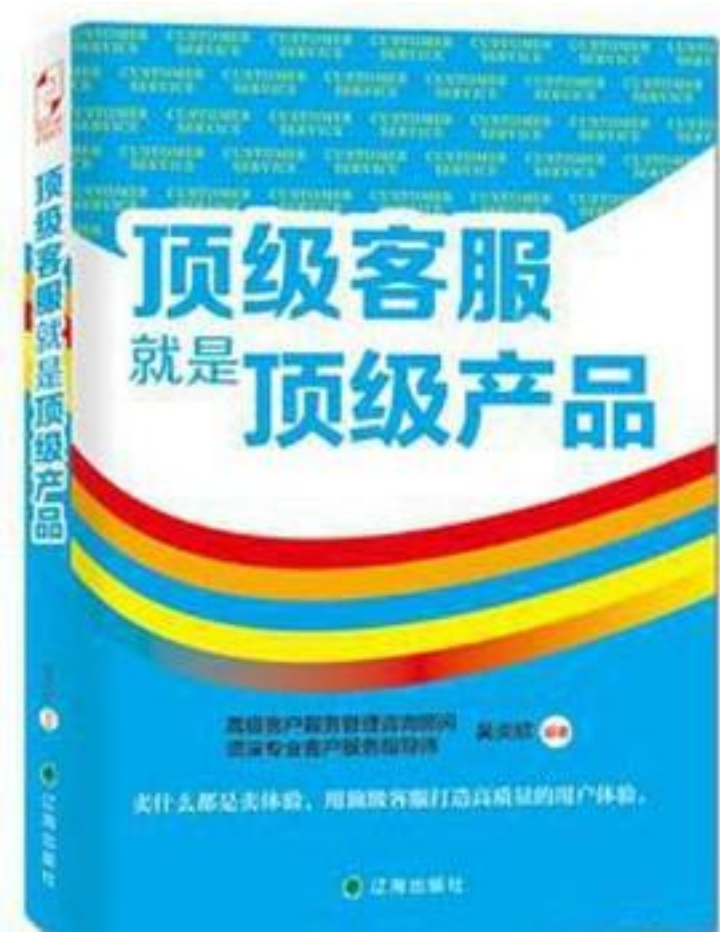


# 顶级客服就是顶级产品



[顶级客服就是顶级产品\\_下载链接1](#)

著者:吴炎欣

出版者:辽海出版社

出版时间:2015-7-1

装帧:平装

isbn:9787545131857

买方市场下，卖什么都是卖体验，随着人口红利的消失，消费者不仅懂得购买优质的商品还需要获得优质的用户体验。企业需要做的就是提升自己的客服质量，用顶级客服打造用户心中的顶级产品，从而培养客户对企业的忠诚度。本书从“客服应该如何做”、

“各行各业的客服成功案例”、“解决客户投诉”、“客户关系管理：留住老客户，开发新客户”四个方面详细讲解了客户服务的工作方法及注意事项。希望通过本书，能够使更多的企业及客服人员学会与客户打交道，使得客户投诉、抱怨、客户流失等不再是问题，打造良好的用户体验。

作者介绍:

吴炎欣，高级客户服务管理咨询顾问，资深专业客户服务指导师。毕业于首都经济贸易大学市场营销专业，长期从事企业市场营销管理实务方面的研究与实践、企业客户服务管理咨询与培训等工作。有丰富的企业管理和客户服务工作经验，曾任某外企分公客服部高级经理，现为多家企业提供客户服务管理咨询与培训。

目录: 第一章 客服应该如何做

客服工作的主要职责

客服如何面对企业客户

客服如何面对个人客户

客服如何面对大客户进行服务

客服应具备的涵养和素质

多听少说的重要性

拒绝客户不合理要求的方法

快速平息客户的愤怒

处理客户投诉的技巧

不断丰富产品业务方面的知识

第二章 各行各业的客服成功案例

如何做好餐饮客服

海底捞“变态”客服打天下

服务即营销——黄太吉煎饼何以一年内做到4000万估值

淘宝客服如何做

雕爷阿芙精油的客服秘诀

如何做好呼叫中心客服

小米以“米粉”为核心的粉丝经济

三星无微不至的客户服务

10086温情牌赢得客户

如何做好在线客服

聚美优品“假货”风波如何利用客服公关化险为夷

如何做好汽车客服

微博客服的工作要点

微信客服的关键之处

电话客服的技巧

奢侈品的客户服务之道

教育培训机构如何做好客户服务

屈臣氏如何成为个人护理专家

第三章 解决客户投诉

积极的身体语言

保持眼神接触

保持愉快的语调

解释你的做法的原因

倾听

确认信息

探索：关注——理解

响应：计划——生机——解决

倾听不打断：然后总结客户对问题的看法

如果必要，提问以获得更多信息  
解释问题如何发生，其中哪些步骤可以纠正，并试探客户反应  
采取适当步骤并跟踪结果  
记住并称呼客户的名字  
主动认出并称呼客户  
避免用术语  
当客户完成一件工作时，表示谢意  
致歉  
表示体谅、同情  
承担责任  
提供解决办法  
第四章 客户关系管理：留住老客户，开发新客户  
客户进店，一言不发怎么办  
如何在客户体验之后，顺利拿下订单  
如何让客户给你推荐新客户  
赢得客户信任的六种手段  
如何应对客户的拒绝  
细节服务赢得客户  
防止客户流失的十大武器  
附录 处理客户投诉的100个经典对话  
参考文献  
• • • • • ([收起](#))

[顶级客服就是顶级产品 下载链接1](#)

## 标签

客户服务

行业经济

经济

0925

## 评论

全是表象

-----  
干货很多，作为客服、销售或管理者都有值得学习引用的知识。

-----  
还可以，看完之后自己的思路有开阔一些！

-----  
[顶级客服就是顶级产品 下载链接1](#)

## 书评

-----  
[顶级客服就是顶级产品 下载链接1](#)