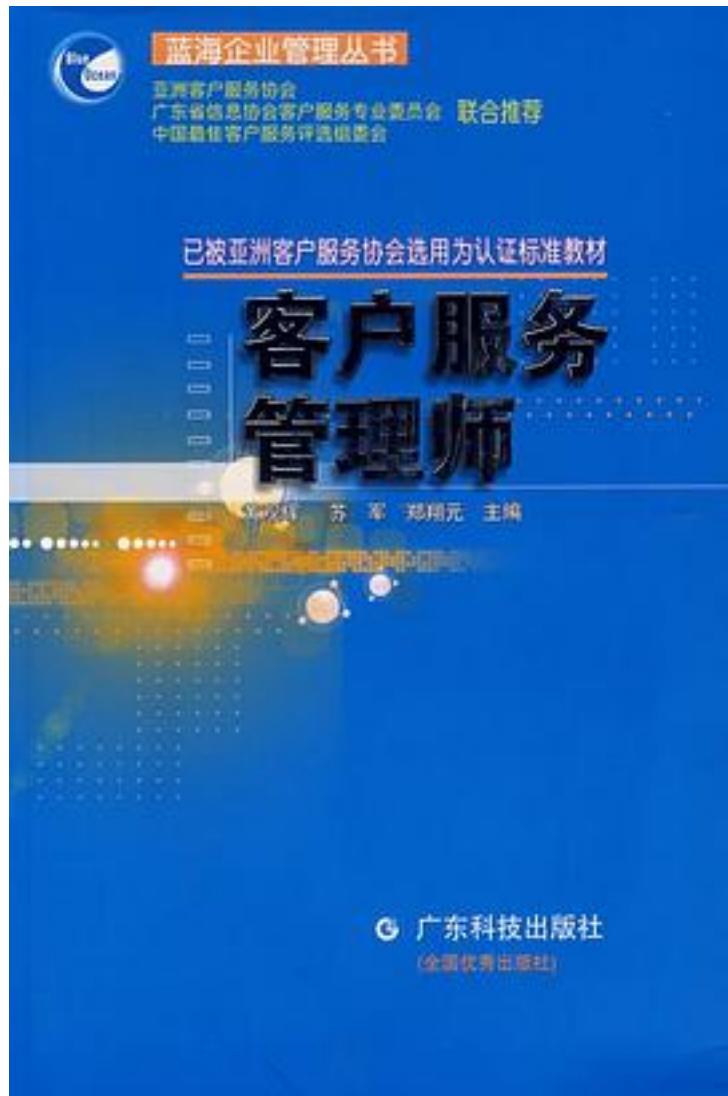


客户服务管理师



[客户服务管理师_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2008-4

装帧:

isbn:9787504569035

《客户服务管理师(国家职业资格3级)》分为六个单元，主要内容包括：客户服务概述、客户服务部门和个人、企业的客户管理、客户服务沟通、客户投诉与投诉处理，以及客户服务的信息管理等。通过《客户服务管理师(国家职业资格3级)》可以了解和掌握客户服务与客户服务管理的基本知识，完成交易服务，掌握与客户沟通的技巧，并能面对和处理客户投诉，重视信息的收集与管理，从而适应客户服务管理师的工作。为了便于读者掌握本教材的重点内容，每一单元后附有思考题和案例分析，用于检验和巩固所学知识与技能。

本教材可作为客户服务管理师（国家职业资格三级）职业培训与鉴定考核教材，也可供中高等职业院校相关专业师生，以及相关从业人员参加客户服务管理师岗位培训使用。当代，客户服务日趋广文化和立体化，客户服务管理人员也更加被重视和关注。在市场经济环境下，客户服务管理人员与企业同生存、共发展。而且，随着市场化程度的提高，客户服务管理人员在企业中的重要性及其从业人数的比重也越来越大。客户服务管理职业的创立，对于提高企业的市场能力和竞争力水平有着重大意义，一方面可以直接提高企业的经济效益，另一方面也可以使企业在国际化大潮中增强其自身的市场竞争力。

《客户服务管理师(国家职业资格3级)》由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海1+X职业技能鉴定细目——客户服务管理师（国家职业资格三级）组织编写。《客户服务管理师(国家职业资格3级)》从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握客户服务管理师（国家职业资格三级）的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

作者介绍:

目录:

[客户服务管理师_下载链接1](#)

标签

客户服务

客户服务管理师

评论

[客户服务管理师 下载链接1](#)

书评

[客户服务管理师 下载链接1](#)