

客户服务问题管理



[客户服务问题管理 下载链接1](#)

著者:於军

出版者:上海人民出版社

出版时间:2008/07/01

装帧:16开平装胶版纸

isbn:9787208078833

过去的竞争就如田径比赛，只要打败竞争对手就能赢得比赛，今天的竞争犹如体操比赛，还要赢得裁判才能赢得胜利。在服务竞赛中，裁判就是顾客。很多服务企业的员工服务好不好，不在于服务人员有没有能力做，而在于他们愿不愿意做。因此，本书尖锐地指出了客户服务中员工服务责任、意识、态度等十方面存在的问题。并且在“无缝服务逻辑”的指引下，系统地提出了解决这些问题的各种方法。本书从客户服务管理的立场出发，融合了营销和人力资源的要素，既展示了服务营销的创新本质，又体现了人力资源管理的工具性特色。

本书既丑陋又真实，既尖锐又真诚，既痛苦又快乐！作者怀着真诚与期待，指出了客户服务中存在的真实问题，这个过程也许会让您感到痛苦，但是在具体解决方案的指引下，我们相信最后的结果一定是快乐的。

前言与其振动客户心脏，不如震撼客户心灵

第一章 客户服务问题管理十大定律

- 一、基准定律：满意将成为最低可接受的标准
- 二、到位定律：解决问题是否彻底决定了服务是否到位
- 三、疏忽定律：服务问题总是在最不可能的地方出现
- 四、依恋定律：告诉你服务问题的顾客对你还心存留恋
- 五、流失定律：使客户流失的不是问题本身，而是对问题的反应方式
- 六、补救定律：迅速补救问题才能重新赢得顾客
- 七、逆向定律：把问题变复杂很简单，把问题变简单很复杂
- 八、大小定律：微妙问题就是关键问题，关键问题才是成败问题
- 九、淘汰定律：问题顾客需要培训，错误顾客需要淘汰
- 十、拥抱定律：有问题才有希望，没问题空有热闹

第二章 客户服务问题十大模式

- 一、小媳妇心态，老婆婆仪态
- 二、听到了声音，听不到笑容
- 三、口气比力气大，承诺比兑现多
- 四、口号压倒问号，经验驱逐专业
- 五、有以貌取人，没有一视同仁
- 六、有自我服务，没有全面服务
- 七、有Copy不走样，没有我型我Show
- 八、有铁人三项，没有团体接力
- 九、写在纸上挂在墙上，做的却是另一套
- 十、处在景中排在队中，感受的只有失望

第三章 服务意识挑战与转变

- 一、个性化综合意识

二、知识化权力意识

三、雅致化修炼意识

四、民主化平等意识

五、适时化创新意识

第四章 顾客感知价值与顾客体验

一、三个顾客管理理论

二、感知价值研究轨迹

三、顾客高峰体验规律

第五章 客户服务问题十大解决模式

一、牛虻飞刺模式

二、峰一终体验模式

三、卧底密探模式

四、拾阶而上模式

五、守正出奇模式

六、穿墙而过模式

七、管家贴心模式

八、精益消费模式

九、蓝图定位模式

十、共生绑定模式

第六章 倾力打造“惊叹”服务

一、播撒磁性服务的种子

二、把“尊重”刻在心里，写在脸上

三、成功始于第一句话

四、要篮板得分，更要三步上篮

五、驾驭“哇！”的三驾马车

六、学会做好加减法

七、拥抱“1+X”式服务

八、让爱心尽情展露

九、把控制权交给顾客

十、拳不离手，曲不离口

第七章 解决问题的系统方法

一、引子：电梯问题

二、发现服务问题

三、分析服务问题

四、解决服务问题

结束语 糟糕的旅行与发型

后记

作者介绍:

於军，2006年毕业于上海文通大学安泰经济与管理学院，获管理学博士学位。历任中波轮船股份有限公司、上海市港务集团基层干部、上海百年企业管理咨询有限公司高级咨询师、浙江普陀晨阳铜业有限公司副总经理。现为问题管理研究所（www.wenti.org）副所长、上海海事大学经济管理学院教师，兼任多家企业顾问和培训师。为一汽大众、大庆油田、宝钢集团、益佰制药（上市公司）、正泰集团、永达汽车、郑州聚龙等单位做过培训和眼务体系优化咨询。

目录:

[客户服务问题管理_下载链接1](#)

标签

客户服务问题管理

客户服务

管理学

营销与管理

服务

商业

工具书

客服

评论

随便翻翻可以，教会员工以诚待人就好了，什么问题管理都是科研项目骗经费来的。。

[客户服务问题管理 下载链接1](#)

书评

一、基准定律：满意将成为最低可接受的标准

如今的客户与以前大不一样，他们的选择更加广泛，需求更加迫切，标准更加苛刻。他们希望所有企业的服务都能够像联邦快递那么迅捷，像亚马逊那么方便，像迪斯尼那么友好，像西南航空那么便宜。事实上，你会发现那些声称对你满意的客户...

什么样的服务才是好服务？

就是那种让人感觉不到被服务，但是服务已经完成，这才是最好的服务。

做到精益服务，要时刻用下面的原则做验证： 1，能够完全理解我的问题。

2，不会浪费我的时间。 3，为我准备好我想要的东西。 4，在我需要的地方提供价值。

5，在我需要的时候提...

读完后觉得，现在中国的服务行业真是太差了，很多单位都不愿意花时间和金钱对员工进行培训，结果自己怎么死的都不知道！

