

<<物业客户服务>>

图书基本信息

书名：<<物业客户服务>>

13位ISBN编号：9787040334869

10位ISBN编号：7040334860

出版时间：2012-5

出版时间：高等教育出版社

作者：孙惠萍

页数：142

字数：180000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<物业客户服务>>

内容概要

首都职工素质建设工程是深入贯彻落实科学发展观的一项重大举措，是加快推进首都职工知识化进程的务实、创新之举。

“职工教育课程资源建设项目”将以全市职工为受教育主体，以全面提高职工思想道德素质、科学文化素质和技术技能水平为主要目标，以增容新知识、传授新理念、提升新技能为主要内容，以通用能力培训和行业知识培训为支点，确保在最大范围内满足各层次职工职业生涯发展和实现自我超越的需求。

“职工教育课程资源建设项目”的顺利开展，得到了高等教育出版社的大力支持。作为专业的教育出版机构，参与该项目的建设，是高等教育出版社“植根教育、弘扬学术、繁荣文化、服务社会”办社宗旨的体现，也是高等教育出版社在落实和践行党培养先进生产力战略举措中发挥知识服务作用的体现。

<<物业客户服务>>

书籍目录

第一章 物业客户服务是什么

第一节 物业服务

一、物业服务的含义和内容

一、物业服务的特性

三、物业服务的作用

第二节 客户服务

一、客户服务的概念

一、客户服务的基本内涵

第三节 物业客户服务

一、物业客户服务的概念

一、物业客户服务的构成

三、物业客户服务的具体措施

思考题

第二章 物业服务人员的基本素质

第一节 物业服务人员的综合能力

一、综合职业能力及其构成

一、综合职业能力的提高

三、提高综合职业能力的意义

第二节 物业服务人员的职业道德

一、职业道德

二、物业服务人员职业道德

思考题

第三章 客户心理及服务技巧

第一节 客户心理概述与服务策略

一、客户的一般心理过程与客户服务

二、客户的个性心理特征与服务策略

三、客户的需要与服务

第二节 客户服务过程中的心理接待技巧

一、认识客户的技巧

二、与客户交谈的技巧

三、客户异议处理技巧

四、客户关系处理技巧

第三节 客户服务人员的心理素质及能力

一、客户服务人员的一般心理素质要求

二、客户服务人员的个性心理及能力要求

思考题

第四章 入住服务

第一节 入住服务程序

一、入住服务概述

二、入住服务流程

三、收楼服务中的注意事项

第二节 装修服务

一、装修服务概述

二、装修管理服务流程

三、装修服务细则

<<物业客户服务>>

四、装修管理服务中常见问题及处理方法
思考题

.....

第五章 客户档案管理

第六章 客户服务中心的服务

第七章 会议服务

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>