

<<客户服务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务>>

13位ISBN编号：9787040353723

10位ISBN编号：7040353725

出版时间：2012-7

出版时间：许宝良 高等教育出版社 (2012-07出版)

作者：许宝良 编

页数：160

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>

## <<客户服务>>

### 内容概要

《客户服务》是中等职业学校电子商务专业教材。

《客户服务》旨在教会学生在网上开店、经营的全过程，主要包括：分析经营条件、确定经营方向、选择经营平台及主要经销商品、申请支付宝、申请店铺、店铺装修、策划店名、设计logo、设计首页、产品名录、进行实际交易等。

《客户服务》突出实用，密切联系自主创业电子商务活动实践；创设情景，形象阐述教学内容，使教学更加直观易懂，易于被学生接受；教材体系求新，以情景创设、提出任务导入所学内容，易于激发学生的学习兴趣。

《客户服务》可供中等职业学校电子商务专业学生使用，也可供正在从事或有志从事网上经营的人员参考使用。

## <<客户服务>>

### 书籍目录

项目一网店客户咨询导购 任务一在线沟通工具的使用 任务二编写常见问答 任务三网店客户咨询导购  
项目二交易管理 任务一交易处理 任务二评价管理 任务三网络诈骗的防范 项目三业务问询处理 任务一  
呼入、呼出电话接听语言训练 任务二业务呼入 任务三业务呼出 项目四客户投诉处理 任务一分析客户  
投诉 任务二处理客户投诉 项目五客户管理 任务一建立客户档案 任务二收集新客户信息 任务三客户挖  
掘 项目六客服排班管理 任务一客服排班设计 任务二客服交接班管理 项目七压力缓解与心理调适 任务  
一工作压力自我诊断 任务二缓解与调适压力

## 章节摘录

版权页：插图：了解客户投诉内容后，要分析、判断客户投诉是否合理、理由是否充分。在这一阶段，可以将不合理的投诉以委婉的方式答复，并取得客户的谅解，同时再次感谢客户的信任，消除可能的误会，以使客户满意。

（四）提出初步处理意见 如果判断投诉是合理的，则需要对投诉进行必要的分析，确定投诉产生的原因及责任部门和责任人。

若需要其他部门同事协助处理，应立即向其他部门同事寻求支援，与客户共同协商解决办法，并根据客户要求提出投诉处理意见交主管领导批示。

若是客户对处理方案不满意，可与客户协商处理办法：“您觉得怎么处理，您会比较满意呢？”

待客户提出自己的想法后，若在权限范围内，可以当即答应客户；若在权限范围外，便与客户协商：“您提出的这个要求，我需要请示上级才能回复您，您看我在请示后尽快回复您，可以吗？”

（五）反馈投诉结果 根据主管领导的批示，尽快向客户反馈投诉处理的方案并实施，同时取得客户的谅解和满意，争取第一时间为客户处理完毕。

问题处理完毕后，将整个投诉问题包括投诉原因及解决办法在投诉处理单上做详细记录，并归纳存档，以备后期统计及完善工作流程提供参考依据。

（六）投诉回访 对处理完毕的客户投诉，要定期做客户回访，确认对方满意此次服务，一方面了解自己的补救措施是否有效，另一方面也能加深客户受尊重的感觉。

确认方式：优先电话联系客户，若电话联系不上可采用邮件或者留言等方式询问客户对投诉处理是否满意、还有什么要求，以增强客户的满意度。

二、处理客户投诉的原则（一）信任原则 处理客户投诉的目的是获得客户的理解和再度信任，这就要求在处理客户投诉时必须坚持相互信任、以诚相待的原则。

诚意是打动各种客户的法宝，能够以诚待人的企业通常能在客户抱怨处理中取得良好的效果。

## <<客户服务>>

### 编辑推荐

《电子商务专业课程改革成果教材:客户服务》可作为中等职业学校电子商务专业教材,也可以作为在职人员岗位培训教材或电子商务从业人员自学用书。

#### 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>