第一图书网, tushu007.com

<<客服经理案头手册>>

图书基本信息

书名：<<客服经理案头手册>>

13位ISBN编号：9787111136453

10位ISBN编号：7111136454

出版时间：2004-2

出版时间：机械工业出版社

作者：达琳D.理查德

页数：358

译者：张景新

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

内容概要

对于管理通过非面对面方式与客户进行交流的人员来说，《客服经理案头手册》是一本不可多得的好书，它能帮助您成就不凡的业绩。
本书对基于电话技术的媒介（电话，传真，电子邮件，电子商务、无线通讯，IP电话等）施以浓笔重彩，向人们展示了大量的富有前瞻性的思想，帮助人们思考如何取得客户反馈管理的成功，并充分阐明了这一成功决不可能只通过相关的技术来取得，还要仰仗相关的人。

该书填补了一个巨大的空白，对于每一个营销从业人员，以及成千上万将要投身于客户关系管理领域的人，它都是一本必备的好书。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

作者：(澳大利亚)达琳D.理查德 译者：张景新

<<客服经理案头手册>>

书籍目录

推荐序（一）推荐序（二）前言第一部分 呼叫中心管理 第1章　引言 1.1 对高效熟练的呼叫中心经理的需求 1.2 呼叫中心的管理为什么这么困难 1.3 高级管理层：呼叫中心管理成功的关键 1.4 客户反馈中心运作失败的9点原因 第2章　基于电话的运营有何异同 2.1 人员管理的两种基本理论 2.2 客户反馈中心与其他商业运作部门的6个主要区别 2.3 把客户反馈中心与其他业务运作区分开来的其他因素 2.4 管理模式 2.5 留住职员在经济利益上的好处 2.6 非管理运营与客户反馈中心 2.7 认真对待忠诚的效应 2.8 给呼叫中心经理的座右铭 第3章　衡量：标杆学习 第4章　客户关系管理是“真正集成” 第5章　客户服务：你所做的一切都还不够 第6章　内部职员对现场销售人员：战争还是和平 第7章　组织的文化、第二部分 客户反馈中心实务 第8章　给客户反馈中心安个家 第9章　营造优秀的客户反馈中心环境 第10章　基本的支持流程 第11章　技术与电话系统多少才够用第三部分 你的法宝：寻找并留住优秀的人才 第12章　开始之前 第13章　寻找优秀职员 第14章　留住优秀职员第四部分 客户反馈中心的其他问题 第15章　从顾问伙伴那里取得最大收获 第16章　外包指南 第17章　压力和应对压力的创造性方法 第18章　在变化中把握平衡 第19章　时间管理和会议的智慧 第20章　书写和测试脚本 第21章　职员面临的特殊挑战：工作倦怠 第22章　网络会消灭电话吗 第23章　把什么放入到你的“呼叫中心知识手册” 第24章　展望未来第五部分 附录 附录A 词汇表 附录B 通用缩写译者的话

媒体关注与评论

书评“ 我坚信，这本书会成为现在的和将来的各级呼叫中心经理，市场营销人员和客户关系管理从业人员等所有这些人所必备的工具书。
该书覆盖范围广泛；循序渐进的指导有很强的可行性，给出的很多提示和实例有很好的参照作用。
它启迪人思考，有助于人们战略决策的计划和实施。
”

第一图书网, tushu007.com

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