第一图书网, tushu007.com

<<投诉是金>>

图书基本信息

书名：<<投诉是金>>

13位ISBN编号：9787111151661

10位ISBN编号：7111151666

出版时间：2004-9-1

出版时间：机械工业出版社

作者：邹文旭

页数：188

字数：148000

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

本书以国际标准BS8600（投诉管理体系——设计和实施指南）的内容为基础，结合目前国内企业客户服务和投诉管理的现状和趋势，对投诉管理问题进行了系统的阐述，具有较强的可操作性和实践价值。
本书介绍了一个成功的投诉管理体系应该包括哪些内容，如何进行策划，如何配备资源，如此实施的维持，如何操作持续改进的过程，本书能够比较全面地为广大组织建立投诉管理体系提供参考和指南，尤其是对那些需要面对较多投诉的大型网络型组织，如电信、银行、证券、公众服务机构等更具参考价值。

书籍目录

前言第1章 投诉是金——重新认识投诉 1.1 什么是投诉　1.1.1 谁是顾客　问题讨论：不付费的用户是顾客吗？
　1.1.2 什么是顾客满意　问题讨论：什么情况下顾客才能满意吗？
　1.1.3 顾客不满意的表示=投诉　问题讲座：投诉需要分为有效投诉和无效投诉吗？
　案例：对待顾客五大原则 1.2 为什么会出现投诉　1.2.1 导致顾客不满意的原因　1.2.2 顾客投诉的原因分类　1.2.3 识别导致顾客不满意的原因 1.3 重新认识投诉的价值　1.3.1 投诉的顾客是我们真正的朋友 1.3.2 计算顾客的价值　1.3.3 投诉的信息是企业资源　案例：汽车和冰淇淋第2章 没有规矩，不成方圆——投诉需要管理 2.1 进行投诉管理的在摁　案例：胜诉的官司击倒三珠集团 2.2 成功的投诉管理体系的特征　2.2.1 投诉管理体生活费的关键因素　2.2.2 投诉管理体系应规定的内容 2.3 国际标准BS8600（投诉管理体系——设计和实施指南）　2.3.1 什么是BS8600　2.3.2 BS8600的内容　2.3.3 BS8600的结构　2.4 BS8600标准条款的理解要点第3章 工欲善其事，必先利其器——投诉管理体系的笄 3.1 管理体系的策划要求　3.1.1 管理体系的概述　3.1.2 管理体系的共同要素 3.2 组织承诺　案例：海尔——真诚到永远　3.3 投诉方针和目标　案例：部分组织的投诉方针和目标 3.4 投诉核心流程设计　3.4.1 关于流程设计　3.4.2 投诉管理 核心流程设计 3.5 投诉管理文件体系　3.5.1 形成体系文件的原因　3.5.2 投诉管理手册　3.5.3 投诉管理文件的原因　3.5.4 投诉管理作业文件　案例；某些花速递公司的投诉处理标准　案你；中国工商银行某分行处理客户投诉管理规定　案例；某地税局的咨询投诉管理规范文件　……第4章 巧妇对为无米之炊——投诉管理的资源需求第5章 言必信，地必果——投诉管理体系的实施第6章 百尺竿头，更进一步——投诉管理体系的持续参考文献

编辑推荐

在产品同质化日益严重的今天，集后服务作为销售的一部分已经成为众厂家和商家争夺消费者的重要领地，而投诉管理日渐成为集后服务工作的重中之重。
投诉是金，成功的投诉管理体系是销售前最好的促销，是提升消费者满意度和忠诚度的主要方式，是树立企业口碑和传播企业形象的关键途径。
”工欲善其事，必先利其器“　如何策划、实施和维持成功的投诉管理体系，翻开本书，尽在掌握。

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