第一图书网, tushu007.com

<<客户服务技能案例训练手册2.0>>

图书基本信息

书名：<<客户服务技能案例训练手册2.0>>

13位ISBN编号：9787111411055

10位ISBN编号：7111411056

出版时间：2013-2

出版时间：机械工业出版社

作者：孙科炎

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

孙科炎主编的《客户服务技能案例训练手册2.0(MBA式案例训练教程)》主要分析了客户服务这一职能领域的主要技能，依据客户服务人员在实际工作中的岗位职能要求，内容涵盖客户期望值的把握、客户服务的创新、客户抱怨的处理、客户忠诚度的塑造和大客户管理五个客户服务的关键技能。
本书突出了以案例为主导的特征，针对每个技能点(主题)，选择了一个能充分涵盖主题内涵的生动案例，强调寓“理”于“景”，生动地阐释主题意旨；以“技能＋案例＋训练”的形式从实际工作需要的角度突出对客户服务技能的提炼和对如何获得技能的指导，给出了掌握并运用技能的各种训练方法。

《客户服务技能案例训练手册2.0(MBA式案例训练教程)》适合作为客户服务人员、客户服务管理人员和其他管理人员的参考、培训用书。

书籍目录

丛书序前言 第1章 把握客户期望 主题1 客户期望值分析 参考案例 分析客户期望值，联通找准客服新目标 主题2 客户需求分析 参考案例 客户需求分析，激发赢创“创新”原动力 主题3 客户满意度分析 参考案例 客户满意度分析，助力联想创造辉煌 主题4 客户互动管理 参考案例 当当网客户互动管理，畅通沟通渠道 主题5 客户沟通管理 参考案例 乔·吉拉德借沟通技巧，抓住客户真正需求 主题6 客户期望值管理 参考案例 加强期望值管理，肯德基全力满足客户需求 主题7 客户需求跟踪 参考案例 IBM系统跟踪，准确把握客户需求变化 主题8 老客户信息管理 参考案例 重视老客户信息管理，宝洁销量持续增长 第2章 创新客户服务 主题1 人性化服务 参考案例 奇虎360增设人性化服务，提高客户满意度 主题2 个性化服务 参考案例 致力于个性化服务，汇丰银行实现独具一格 主题3 标准化服务 参考案例 以标准化服务，打造海尔完美形象 主题4 服务创新 参考案例 “海底捞”火锅大力创新，实现多方满意 主题5 即时服务 参考案例 关注时间节约，奔驰公司成为“即时”代名词 主题6 超值服务 参考案例 持续提供超值服务，MaBelle赢得更多青睐 主题7 体验式服务 参考案例 营造体验氛围，“宜家家居”引领家居文化 主题8 一对一服务 参考案例 以“一对一”服务模式，提高奇瑞服务品质 主题9 一站式服务 参考案例 一站式购物，沃尔玛集中发挥最大服务力 主题10 电子化服务 参考案例 电子化服务，使建设银行操作简单又安全 主题11 顾问式服务 参考案例 面对面顾问式服务，有效化解光大依波危机 第3章 处理客户抱怨 主题1 抱怨渠道建设与维护 参考案例 中联重科升级呼叫中心，畅通客户抱怨渠道 主题2 协调处理机制建设与维护 参考案例 借协调处理机制，工商银行高效处理客户抱怨 主题3 客户抱怨分析 参考案例 重视客户抱怨分析，家乐福持续改善服务效果 主题4 客户冲突管理 参考案例 实施冲突管理，万豪国际力争损害最小化 主题5 客户危机处理 参考案例 积极应对客户危机，屈臣氏快速化险为夷 主题6 客户责任管理 参考案例 实施首问责任制，淘宝网有效化解网络纠纷 主题7 客户抱怨跟踪管理 参考案例 组建客户抱怨中心，微软重新取得客户谅解 主题8 客户抱怨档案管理 参考案例 巧用客户抱怨档案，瑞星提高服务质量 主题9 零缺陷客户服务管理 参考案例 荣事达倡导零缺陷服务，提高客户满意度 第4章 塑造客户忠诚度 主题1 客户忠诚度测评 参考案例 客户忠诚度测评，花旗银行准确评估自身竞争力 主题2 客户忠诚度细分 参考案例 细分忠诚度，华通咨询设计高效改善方案 主题3 新客户忠诚度强化 参考案例 强化忠诚度服务，新加坡航空抓住新客户 主题4 客户流失调查分析 参考案例 利用客户流失调查分析，东风标致实现持续发展 主题5 客户流失挽回 参考案例 完善客户服务理念，戴尔大力挽回流失客户 主题6 忠诚度目标管理 参考案例 推进忠诚度目标管理，乐购创造零售业界佳绩 主题7 客户忠诚度维护 参考案例 巧妙维护客户忠诚度，苹果忠诚客户群不容小觑 第5章 大客户服务管理 主题1 客户价值细分 参考案例 细分客户价值，长城润滑油占领一席之地 主题2 大客户分级管理 参考案例 实施分级管理，兴业银行提供针对性服务 主题3 大客户价值评估 参考案例 准确评估大客户，平安保险公司赢得更多收益 主题4 大客户服务定位 参考案例 科学定位大客户服务，华为公司竞争优势凸显 主题5 大客户回访 参考案例 开展大客户回访，全面打开徐工集团知名度 主题6 大客户维护 参考案例 大客户维护活动，引领利乐公司实现不断超越 主题7 大客户关系管理 参考案例 大客户关系管理，华通咨询设计高效服务方案 主题8 大客户战略联盟 参考案例 组建大客户战略联盟，安德鲁集团与客户共同发展 主题9 大客户服务品牌建设 参考案例 打造大客户服务品牌，促中国电信快速发展 后记

编辑推荐

孙科炎主编的《客户服务技能案例训练手册2.0(MBA式案例训练教程)》是为了方便客户服务人员学习客户服务技能专门编撰的一本学习手册。
书中全面、深入地分析了客户服务工作所需掌握的职业技能，集合了目前业内最具影响力的服务理论及其具体的操作策略，也对实际工作中常见的问题进行了分析和解答。

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