第一图书网, tushu007.com

<<房地产客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<房地产客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787112081028

10位ISBN编号：7112081025

出版时间：2006-4

出版时间：建筑书店（原建筑社）

作者：矫佩民

页数：213

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

本书用流畅的语言、生动的案例、丰富的图表阐述了房地产客户关系管理的内核一以优质的客户服务打造企业的核心竞争力。

全书共分6章。

第1章开门见山，指出规范化的操作是应对市场变化的惟一道路；第2章逐步推进，根据房地产客户需求的新趋势，应竭力打造客户型企业，创造差别优势；第3章讨论了如何以客户服务塑造开发商的核心竞争力；第4章提出了30个预防房地产客户不满的关键时刻，这可以被当作开发商的预警系统；第5章列举了提高房地产客户满意度的各种举措；第6章用实例和启发性的问题阐述了处理房地产客户投诉的方法与技巧，包括投诉处理的基本程序、如何处理群体性投诉和特殊投诉等。

本书对房地产开发企业、物业管理公司以及相关服务行业的从业人员有很好的实际指导作用。

作者简介

毕业于美国加州Wittier大学，获硕士学位。
曾在首都师范大学任教．副教授职称。
期间编著和翻译了《八十年代的社会心理学》、《再创公司》、《现代管理学》、《广告心理学》、《走向客户的6W——有效处理房地产客户投诉》等著作。
在香港招商局蛇口工业区培训中心主持企业培训工作。
在万科企业股份有限公司供职十年．从事过人力资源管理、培训体系的建立、房地产工程管理、成本与质量管理、客户关系和投诉处理、计划管理、行政管理、物业管理等。
在清华大学和北京大学等高校举办的房地产专业班授课、并担任数家房地产公司的顾问、从事房地产开发企业的策划、辅导等项工作。

书籍目录

第一章 大浪淘沙中的选择：规范化1.1　大浪淘沙的时代1.2　新经济的挑战与机遇1.3　并非痛苦的选择第二章 规范化的突破口：客户型企业2.1　开发商竞争的三个阶段2.2　房地产客户需求的新趋势2.3　高效的客户服务中心第三章 重塑开发商的核心竞争力：客户服务3.1　创新以客户为中心的企业理念3.2　重组以客户为中心的管理架构3.3　再造客户导向型业务流程第四章 客户服务的30个关键时刻：预防客户的不满4.1　设计阶段的关键时刻4.2　工程阶段的关键时刻4.3　销售阶段的关键时刻4.4　入住阶段的关键时刻4.5　物业服务阶段的关键时刻第五章 追求房地产客户的满意：提高客户的满意度5.1　物的服务与人的服务5.2　随时保持积极的心态5.3　提高互动的沟通技巧5.4　破解客户的满意公式第六章 处理客户投诉的方法与技巧：消除客户的不满6.1　投诉客户想要什么6.2　投诉处理的基本程序6.3　处理群体性投诉的策略6.4　处理特殊投诉客户的技巧参考文献“十加一”评选大奖赛

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