第一图书网, tushu007.com

<<客户主管日常管理工作技能与范本>>

图书基本信息

书名：<<客户主管日常管理工作技能与范本>>

13位ISBN编号：9787115174000

10位ISBN编号：7115174008

出版时间：2008-2

出版时间：人民邮电

作者：滕宝红　主编

页数：273

字数：300000

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

本书是一本介绍客户主管日常管理工作技能与范本的工具书。
全书主要从客户主管的工作职责和范围出发，逐项阐述了客户服务与管理各项工作的程序、方法、技巧及所需工具，目的是使客户主管的工作更加有效。
　书中的内容翔实而又不失知识性、系统性及操作性，而且有针对性地加入了相关工作制度范本与表单，客户主管可以根据自身的实际情况灵活运用以解决工作中的难题。
　本书适合企业客户主管、客户服务部门相关管理人员、各种营销服务组织的工作人员、大专院校相关专业师生和企业培训人员阅读。

书籍目录

第一章　客户主管的职责　第一节　客户主管工作内容　一、明确自身工作理念　二、进行服务管理规划工作　三、进行团队成员日常管理　四、建立客户信息库　五、客户资信管理　六、提供客户服务　七、客户服务的监督与完善　八、与其他部门的沟通联系　第二节　客户主管职业素养　一、专业素质　二、心理素质　三、个人修养　四、沟通协调能力　五、管理能力　第三节　客户主管职责实用工具　一、客户主管职责范本　二、客户主管职责认知常用表单　第二章　客户服务规划工作技能　第一节　客户服务概述　一、客户服务涉及的部门　二、客户服务应遵循的原则　第二节　客户服务流程设计　一、客户服务流程分析　二、客户服务流程图　三、客户服务流程实施的原则　第三节　客户服务人员管理　一、制定岗位职责说明书　二、塑造职业形象　三、提升员工素质　四、进行工作督导　五、培养全员服务意识　六、提高服务质量　七、员工工作日常监控　第四节　客户服务规划管理实用工具　一、客户服务理念细化范本　二、客户服务规范　三、客户服务人员培训制度　四、客户服务规划常用表单　第三章　客户服务工作技能　第一节　日常服务礼仪　一、仪容仪表要求　二、工作着装礼仪　三、行为举止礼仪　四、语言交流礼仪　五、称呼礼仪　六、握手礼仪　七、名片礼仪　八、电话礼仪　九、收发传真礼仪　十、电子邮件礼仪　十一、信函礼仪　第二节　客户信息管理　一、客户信息收集　二、信息整理归档　三、客户数据库建立　第三节　客户拜访作业　一、拜访前的准备　二、拜访基本任务　三、拜访工作实施　第四节　客户服务工作常用工具　一、客户资料信息管理制度　二、客户服务工作常用表单　第四章　客户有效管理工作技能　第五章　客户关系维护工作技能　第六章　呼叫中心管理工作技能

章节摘录

第二章　客户服务规划工作技能　　第三节　客户服务人员管理　　七、员工工作日常监控
为使各项工作有效进行，客户主管有责任对员工的工作进行监控和评估。
（一）打卡监控　　客户主管每天需要注意的一个日常工作程序是打卡监控。
例如，有些员工虽然也明白上午8：00开始上班，但他们可能在7：45就提前打卡上班，并希望按照工卡上的实际工作时间付给他们工资。
因此，客户主管有必要制定出有关超时工作、提早上班和推迟下班的规定。
除非需要员工提前上班（这时应通知员工提前打卡上班，并付给他们因提早上班而应得的工资），否则，在上午7：55～8：05之间打卡将被认为是上午8：00打卡上班。
这个规定同样适用于下班打卡。
（二）工资管理　　通常在每个工作月的月末，人力资源部门将出勤表发给各客户主管。
出勤表上按顺序列出了工资册上所有员工的名字。
如果在出勤表发出以后招聘了新员工，则要把名字加上去。
客户主管每天都必须核对员工的工卡，在每一个月结束时要计算出工时总数，并填入出勤表，然后把出勤表交给人力资源部的出勤记录员或工资出纳员。
每月出勤表标明了将发给员工工资的工时总数。
工资的类别要填在合适的地方。
病假工资、度假工资、正班工资总数、加班工资、工资标准等，都要填入出勤表。
必须根据不同的工资类别分别给员工发放工资。
把所有的工时总数都记录下来之后，客户主管要把汇总以后的情况填入每月工资分析表内。
出勤表上所列员工的名字中，有两类人员不计工资：那些通过正常手续请假并获准的人员和那些合同到期但人力资源部门暂未收到有关合同到期文件的人员。
如果是后一种情况，客户主管应特别注意，出勤表里不要把不再属于客户服务部的员工的名字列进去。
（三）工作绩效评估　　客户主管绝不能忽视的一个日常工作程序是对下属员工进行工作绩效评估。
每个员工都有权利知道管理人员对他（她）的期望，而且每位员工履行职责的情况、任务完成的情况都必须接受评估考核。
客户主管必须每隔一段时间或在适当的时候进行绩效评估。

编辑推荐

随着市场竞争的日益加剧，客户关系管理被越来越多的企业所重视。
客户主管在企业管理中所处的位置也越来越重要。
《客户主管日常管理工作技能与范本》针对客户主管工作中的重点和难点，着重从客户主管的职责认知、工作规划、服务技能、有效管理、客户关系维护及呼叫中心管理等方面入手，全面系统地阐述了客户主管工作的程序、方法、技巧及所需工具。
《客户主管日常管理工作技能与范本》还有针对性地加入了相关工作制度范本与表单，以帮助客户主管根据自身的实际情况灵活运用，解决工作疑难，提高工作技能。

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