第一图书网, tushu007.com

# <<客户管理咨询工具箱>>

## 图书基本信息

书名：<<客户管理咨询工具箱>>

13位ISBN编号：9787115227331

10位ISBN编号：7115227330

出版时间：2010-5

出版时间：人民邮电出版社

作者：程淑丽

页数：319

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

第一图书网, tushu007.com


## 内容概要

本书立足于诊断问题、分析问题和解决问题的管理咨询思维，从系统、多元的角度介绍了客户服务组织设计、客户信息建设、客户信息分析、客户关系维护、客户管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户服务沟通管理、服务质量管理、客户服务部制度设计、呼叫中心管理等12个方面的客户管理咨询工具。
这些工具能够有效地帮助从事客户管理咨询业务的人员和企业管理人员诊断、分析、判断和解决企业面临的各类客户管理问题，从而提高企业的规范化管理水平。
本书适合于从事客户管理咨询业务的人员和企业中从事客户管理工作的人员使用。

## 书籍目录

第1章　客户服务组织设计咨询工具　1.1 客户服务部组织设计　1.2 呼叫中心组织设计　第2章　客户信息建设咨询工具　2.1 客户信息建设　2.2 信息建设业务流程　2.3 信息建设制度规范　第3章　客户信息分析咨询工具　3.1 信息分析模型　3.2 信息分析流程　3.3 客户分级管理　3.4 客户生命周期　第4章　客户关系维护咨询工具　4.1 客户接待　4.2 客户拜访　4.3 客户提案　4.4 关系维护　第5章　客户管理咨询工具　5.1 客户行为管理　5.2 客户满意度管理　5.3 客户忠诚管理　5.4 客户价值管理　5.5 客户流失管理　第6章　大客户管理咨询工具　6.1 大客户筛选　6.2 大客户管理　第7章　售后服务管理咨询工具　7.1 售后服务培训　7.2 售后服务规范管理　7.3 售后服务跟踪　第8章　客户投诉管理咨询工具　8.1 投诉分析 8.2 投诉处理　第9章　客户服务沟通管理咨询工具　9.1 客户服务沟通　9.2 与网络客户沟通　第10章　服务质量管理咨询工具　10.1 服务质量体系　10.2 服务质量管理流程　10.3 服务质量管理规范　10.4 服务质量管理方案　第11章　客户服务部制度设计咨询工具　11.1 客户服务部制度设计　11.2 客户服务部制度设计范例　11.3 客户服务部绩效考核　第12章　呼叫中心管理咨询工具　12.1 呼叫中心建设　12.2 呼叫中心业务设计　12.3 呼叫中心质量管理　12.4 呼叫中心管理流程　12.5 呼叫中心管理制度设计　12.6 呼叫中心绩效管理

## 章节摘录

第1章　客户服务组织设计咨询工具　　1.1 客户服务部组织设计　　1.1.1 部门组织设计程序
企业组织结构设计包括企业、部门、岗位三个层次，组织结构设计过程中需明确企业整体、各个部门和岗位的职责、权力及相互之间的关系。
1.部门组织结构问题诊断与分析　　部门组织结构设计人员需收集企业内外部资料，掌握企业、部门的实际情况，采用科学的分析诊断方法，找出部门组织结构存在的关键问题。
在这一个过程中，设计人员需要完成一系列工作，具体如图1-1所示。
2.确定组织结构设计目标　　企业需根据组织结构诊断分析结果，明确现有组织结构关键问题所在，并结合企业战略规划、经营目标及部门发展目标，确立组织结构设计需达到的目标，从而实现组织结构对企业经营发展的最大化支持。
常见的部门组织结构问题与结构设计目标如图1-2所示。

## 编辑推荐

复杂的理论简单化，多元的知识系统化，枯燥的文字图表化，繁琐的方案模板化。

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