<<客户服务岗位就业实训教材>>

图书基本信息

书名:<<客户服务岗位就业实训教材>>

13位ISBN编号: 9787502631697

10位ISBN编号:7502631690

出版时间:2009-11

出版时间:中国计量出版社

作者:滕宝红

页数:199

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

<<客户服务岗位就业实训教材>>

内容概要

《CAC职业岗位实训精品课程系列教材:客户服务岗位就业实训教材》主要介绍了客户服务岗位 从业人员的岗位认知与岗位职责,包括客户信息管理、客服热线处理、售后服务、客户关系维护、客 户资信调查与评级等,详细阐述了客服部门的工作内容与工作任务,覆盖全面,形象生动。

<<客户服务岗位就业实训教材>>

书籍目录

导读导读一 一体化服务流程导读二 实训导引岗位认知岗位职责一 客户信息管理丁作任务一 客户信息收集工作任务二 客户信息建档管理习题岗位职责二 客服热线处理工作仟务 呼入电话服务工作任务二 呼出电话服务习题二岗位职责三 售后服务工作任务一 送货上门服务工作任务二 安装服务工作任务三 产品退换服务工作任务四 产品维修服务习题三岗位职责四 客户关系维护岗位职责五 客户资信调查与评级参考文献

<<客户服务岗位就业实训教材>>

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