

<<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 工作任务一 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 工作任务 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

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>