

<<客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787505392571

10位ISBN编号：7505392573

出版时间：2004-1-1

出版时间：电子工业出版社

作者：雷扬

页数：274

字数：200000

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>

<<客户服务管理>>

内容概要

本书是一部系统、全面地论述客户服务运营管理艺术的著作。

它是一本实用性很强的进阶行动指导手册。

全书吸收了国内外众多专家学者的观点，并结合有关客户服务管理研究的最新成果，对客户服务所涉及到的人力资源管理、信息资源管理、项目管理、服务品质管理、成本效益管理、应用拓展6个核心管理方法进行了全面的阐述。

本书语言通俗易懂，为了帮助读者理解，还列举了大量的基于日常实践项目的案例和应用材料。

本书具有较强的可操作性和针对性，是企业管理者、客户服务管理者和从事与客户服务相关工作人员的必备教材，也适用于对客户服务管理和呼叫中心产业感兴趣的各类人员使用。

书籍目录

第一章 客户服务中心管理引论 第一节 客户服务中心的目标与定位 第二节 运营管理策略 第三节 业务流程规划 第四节 制定服务规则第二章 人力资源管理 第一节 客户信息服务人员的选聘 第二节 培训及人力资源发展 第三节 人员异动 第四节 员工激励 第五节 绩效管理第三章 客户信息资源的管理 第一节 客户信息资源的管理需求 第二节 客户信息数据库的建立、管理及维护 第三节 客户信息的采集和管理第四章 客户服务质量管理 第一节 质量及全面质量管理概论 第二节 客户服务质量管理分析 第三节 客户满意度的测试第五章 客户服务中心现场管理 第一节 客户服务中心现场管理的内容 第二节 现场管理的主要手段——电话监听 第三节 自我监听的应用 第四节 电话监听后的质量评估 第五节 现场管理的支持性文档第六章 客户服务中心项目管理第七章 客户服务中心成本和效益管理第八章 呼叫中心在企业中的应用拓展与提升

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>