

<<快递服务50法>>

图书基本信息

书名：<<快递服务50法>>

13位ISBN编号：9787506827324

10位ISBN编号：7506827328

出版时间：2012-3

出版时间：中国书籍出版社

作者：汤化楼

页数：208

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>

<<快递服务50法>>

内容概要

经济社会的快速发展向快递服务人员提出了必须提高服务质量的要求。当今社会几乎所有行业都成为需方市场，快递服务人员必须对自己工作有透彻的了解，并施以有效的服务技巧才能实现快件的顺利收派。

本书不但打破了传统的邮件寄递服务观念，让人们重新认识快递服务，更重要的是毫无保留地分享了快件收派中的实用技巧，令从业者在面对用户时冲破各种障碍，实现成功收派目标，用业绩和用户的口碑成就自己的美好未来！

<<快递服务50法>>

作者简介

汤化楼，江苏连云港人，1958年4月生，上过7年学，种过10年地，在国企工作过20年，从事快递工作至今已8年余，现为申通快递山东济宁公司总经理。

<<快递服务50法>>

书籍目录

第一章 打破传统观念，重新认识快递工作1.入行要自信快递服务能力天生就有2.学习和应用《快递服务》邮政行业标准3.推销快递服务之前，先推销自己4.深入了解，认真体会快递工作的挑战性5.充分认识一流的快递服务能力不是天生的6.放下试试看的想法7.学会应用六和三天道法则8.快递服务人员要学着当“相面”先生资料参阅：跑的还是那条路

第二章 夯实职业基础，练就快件收派基本功9.巧妙化解用户对我们服务的心理防范10.熟练掌握快递服务知识11.随时了解用户的相关信息12.学会应用春、夏、秋、冬四个步骤13.练就敏捷的快递服务行动力14.勤奋是提高快递服务满意度的基础15.诚恳加礼貌会带来更好的快递服务满意度16.记住倾听有时比说话更重要17.正确看待同行对手18.介绍快递服务越专业越能赢得用户19.收件不见详单，派件没有签收不能算有业绩

第三章 找到快件收派方法，抓紧提升满意度20.准确把握增加信任感的六个阶段21.尽快提高快件收派满意度22.快件收派高手应具备读写能力23.快递服务人员学会活用信息24.利用手中的快件资源落实目标用户25.提出好的建议，必然得到特别的信任26.引导用户提出问题27.明白用户“等我通知你”的意思28.让用户转介绍你的快递业务29.开拓思路，建立自己独特的快递服务方式30.做一个有魅力的快递服务人员资料参阅：即便恨它，也无法离开它

第四章 破除影响服务满意度因素，创造优秀快递业绩31.向用户要抱怨32.正确应对用户的拒绝33.洞悉用户异议背后的真相34.处理用户异议的步骤35.处理用户异议的方法36.巧妙处理对寄递价格的异议37.有效率地管理好快递服务的时间38.与用户交流的时间要简短39.与用户建立良好的个人关系40.有分歧适当让步，换取用户认同41.正确处理用户停止叫发快件

第五章 做好准备，迎接快递服务的艰辛与挑战42.明确自己的寄递职业方向，作好寄递职业规划43.避免陷入一成不变的常规快件收派中44.正确应对用户的误解和不信任45.乐观面对一时的不顺利46.清楚压力的出口在哪47.消除与主管之间的隔阂48.拒绝恐惧，轻松愉快地和用户沟通49.永远不要停止学习50.感恩我们的每一位用户资料参阅：“背后”把“服务”快递上门后记

<<快递服务50法>>

编辑推荐

实用的快件收派方法 全新的寄递服务理念 面向一线快递服务员的实战全攻略 中国快递协会
副秘书长邵钟林瞻前作序 中国快递行业协会推荐阅读

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>