

<<供电企业优质服务培训教材（上中下篇）>>

图书基本信息

书名：<<供电企业优质服务培训教材（上中下篇）>>

13位ISBN编号：9787508448480

10位ISBN编号：7508448480

出版时间：2007-10

出版时间：水利水电

作者：叶飞

页数：257

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>

<<供电企业优质服务培训教材（上中下篇）>>

内容概要

本教材由长期活跃在供电企业优质服务培训的咨询公司和培训教师结合当前的供电企业实际编写，共分三篇，分别是：让客户满意而归(上篇)；投诉是金(中篇)；服务礼仪规范(下篇)。针对各级供电企业的窗口服务人员、业扩报装人员、抢修人员、95598呼叫中心人员、抄表人员等一线职工开展优质服务技能培训使用，通过职业道德、业务技能、服务艺术、服务礼仪、微笑服务等全方位的培训、学习，促使营销服务人员服务水平的全面提高。

<<供电企业优质服务培训教材（上中下篇）>>

作者简介

叶飞：英斯捷企业管理顾问(厦门)有限公司高级合伙人；中国战略发展研究会智业委员会副主任委员；某电力公司、移动公司、电信公司常年辅导顾问；初级讲师训练(PTT)研究；香港情景训练流程(PESOS)实践；神经语言学(NLP)研究与实践。
从企业基层做销售管理到市场运作策划实

<<供电企业优质服务培训教材（上中下篇）>>

书籍目录

上篇 前言 第一章 优质服务概论 第一节 什么是优质服务 第二节 什么是供电优质服务 第三节 供电优质服务的特殊重要性 第二章 服务人员的自我认知 第一节 我们是做什么工作的 第二节 为什么要向客户提供满意服务 第三章 如何让客户满意而归 第一节 抓好四大环节 第二节 树立三个意识 第三节 进行三项修炼——让你成为最好的 第四章 优质服务的七大技巧 第一节 对客户显示真诚友好的态度 第二节 准确识别和理解客户的需求 第三节 尽力满足并超越客户的需求 第四节 珍惜服务瞬间 注重服务细节 第五节 感谢客户的抱怨 第六节 管理客户的期望 第七节 提供附加服务和延伸服务

中篇 前言 第一章 客户为什么要投诉？ 第一节 客户投诉的原因 第二节 客户投诉的后果 第三节 客户投诉的积极因素 第四节 对待客户投诉的基本态度 第五节 可以预先避免的投诉 第二章 如何让恼怒的客户心平气和 第三章 如何让投诉的客户满意而归 第四章 如何让投诉的客户回头再来 第一节 接受投诉阶段 第二节 解释澄清阶段 第三节 解决处理阶段 下篇 前言 第一章 服务礼仪的基本概念 第一节 什么是礼仪 第二节 礼仪的不同表现形式 第三节 礼仪的属性 第四节 礼仪的特征 第五节 礼仪的四大原则 第六节 礼仪的功能 第七节 什么是服务礼仪 第八节 供电企业为什么要讲求服务礼仪 第九节 服务人员为什么要学习服务礼仪 第十节 服务礼仪规范 第二章 供电服务礼仪的基本要求 第一节 文明服务 第二节 礼貌服务 第三节 主动服务 第四节 热情服务 第五节 周到服务 第三章 服务礼仪操作三流程 第四章 服务代表的礼仪规范 第一节 服务代表的仪容规范 第二节 服务代表的着装规范 第三节 服务代表的仪态规范 第四节 服务代表的语言规范 第五章 服务礼仪规范指导 第一节 柜台服务礼仪指导 第二节 电话服务礼仪指导 第三节 现场服务礼仪指导

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>