第一图书网, tushu007.com

<<客服管理的55个关键细节>>

图书基本信息

书名：<<客服管理的55个关键细节>>

13位ISBN编号：9787512314580

10位ISBN编号：7512314582

出版时间：2011-4

出版时间：中国电力出版社

作者：张锦中//高垒

页数：271

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

内容概要

《客服管理的55个关键细节》全面、系统地对客服管理的各个流程进行了科学的梳理，经过严格筛选，从团队建设、绩效管理、客户管理、客服沟通、售后服务、投诉处理、客户关系管理、服务体系、呼叫中心建设、共赢发展等10个方面选取了55个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，可以有效地帮助企业进行客服管理，提升客服人员职业素养，促进客服工作优化完善，与客户建立良好互动关系，以顺利实现组织的战略目标。

《客服管理的55个关键细节》适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业各个部门的主管以及工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

作者简介

张锦中
曾担任德赛集团、TCL金能电池、广东百安常晟投资公司、维那士实业等企业主管、总经理等职务，曾成功开拓德赛电池全国营销网络，策划举办“德赛电池—奥迪”、TCL电池“王牌大力士”广州巡回赛等活动。
在十多年的企业营销工作中，曾实现销售过亿的突破性业绩，形成了独有的营销思维。
2005年始，进入营销咨询与培训行业，深受好评。

高垒
北京华通人力资源管理咨询有限公司营销管理课题研究专员。
曾先后服务于多家金融、零售企业，担任培训经理、市场经理、客户经理等职务。
在企业经营过程中的团队建设、业务规范、沟通协调等方面具备创造性解决问题的能力与经验，擅长进行方案的设计与过程指导。

书籍目录

前言第1章　团队建设：打造一支优秀的客服队伍第2章　绩效管理：有效激发客服人员的服务热情第3章　客户管理：系统管控客户的信息与信用第4章　客服沟通：实现与客户间的完美沟通第5章　售后服务：提供细致周到的服务体验第6章　投诉处理：巧妙化解客户的不满和愤怒第7章　客户关系管理：从满意到忠诚第8章　服务体系：客服管理体系的全面建设第9章　呼叫中心建设：构建规范管理的呼叫系统第10章　共赢发展：与客户构建伙伴式发展关系后记

章节摘录

员工福利是对货币薪酬的必要补充。
通过完善福利机制，可缓 冲客服人员对薪酬的不满，增强员工对公司的忠诚度和服务热情。
在很多企业，客服人员的福利主要包括(但不限于)以下几项。
(1)社会保险和必要的商业保险(如意外险)。
(2)年度体检(要选择正规可靠的体检医院)。
(2)外出培训、旅游。
(4)带薪休假(如病假、婚嫁、丧假、年假等)。
在不同的企业中，客服人员的福利难免有所不同。
但福利机制 应与该企业的利润、规模和知名度相匹配。
即使是目前无法实行上 述福利机制的中小企业，随着日后的不断发展壮大，福利机制也应 与时俱进，不断发展。
一些企业针对客服部的特点，在一定时期内推行一些专门的福利， 以此激励客服人员的工作热隋，在短期内大幅提高服务质量和绩效。
某机电公司客服部，2008制订了“ 绩优人员特别福利 ”政策， 客服维修人员全年均未受到客户投诉者，即可参加本年度“ 绩优客 服 ”的评选。
“ 绩优客服 ”的评选标准是，以每个参选者本年度的 维修总工时乘以维修配件的工时容许系数，越是复杂的配件，对应 的工时容许系数就越高，从而对每个客服人员的维修效率进行量化 考评。
维修效率最高的前三名客服人员，将得到公司提供的奖金红 包和一次跨省旅游；第四到第十名，将得到不同额度的奖金，以及 食用油、购物券等不同的奖品。
“ 绩优客服 ”的评选政策，促使每个负责售后维修的客服人员 都主动钻研机电设备的结构，探索更有效率的维修方式。
此外，对 复杂配件的维修工作，大家都勇于承担，一改几年前拈轻怕重的作 风。
到2010年，该公司的客服部凭借“ 维修质量高，完成速度快 ” 的美誉，被总公司授予“ 铁军团队 ”的奖杯。
上述案例中，丰厚的业绩奖励迅速提升了客服员工的服务热情 和工作绩效。
可见，福利可采取多种多样的形式，但不可“ 为福利 而福利 ”。
福利机制的设定要在确保团队稳定的同时，力求激励客 服人员的士气、提供优质服务。
总之，客服人员的薪酬要公平、明确，此外，必要的福利机制 同样必不可少。
完善客服部的薪酬福利机制，是确保客服人员优质 服务和忠诚服务的关键。
P34-35

第一图书网, tushu007.com

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