

<<客户服务管理师>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理师>>

13位ISBN编号：9787535940803

10位ISBN编号：7535940803

出版时间：2006/04/01

出版时间：广东科技出版社

作者：黄观辉

页数：230

字数：230000

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>

## <<客户服务管理师>>

### 内容概要

本书通俗易懂的语言、图文并茂的编排，将客户服务管理师的工作进行了合理的划分，从“素养”、“职责”、“技能”三个角度来讲述客户服务管理师这一岗位的各项要求。既有简单实用的技巧介绍，也有处于时代前沿和具有一定高度的理论介绍。不仅是一本非常专业、实用的考试辅导用书，同时也是一本关于客户服务管理行业知识的较理想读物。

通过它可以较大提升客户服务管理人员在服务管理方面的专业度。  
本书是客户服务管理人员的案头必备书籍

## &lt;&lt;客户服务管理师&gt;&gt;

## 书籍目录

第一编 客户服务管理师之素养 第一章 客户服务管理师的客户服务意识 第一节 为什么要有优质的客户服务意识 第二节 优质客户服务意识对企业的意义 一、企业品牌树立 二、企业财源滚滚 三、留住企业“生命线”的最佳方式 第三节 优质客户服务意识对服务人员的意义 一、对工作的热爱和自豪 二、客户服务经验的积累 三、自我素质修养提升 四、人际关系及沟通能力的改善与提高 第二章 客户服务管理师的消费者知识 第一节 消费者行为学概述 一、消费者行为学的起源 二、消费者行为学的发展 三、消费者行为学的研究原则 四、消费者行为学的研究方法 第二节 消费者心理活动与购买行为分析 一、消费者心理活动的三种过程 二、由消费需求决定的购买行为 三、由消费动机决定的购买行为 四、由态度决定的购买行为 五、由个性决定的购买行为 第三章 客户服务管理师的职业化形象 第一节 客户服务中常见的姿势 一、4种常用姿势 二、8种错误姿势 第二节 客户服务中的神态要求 一、麦当劳的免费微笑 二、是谁偷走了你的微笑 三、怎样防止别人偷走你的微笑 四、职业化微笑训练技巧 第三节 客户服务中的服饰要求 一、客户服务管理师着装的基本要求 二、客户服务管理师着装的搭配要求 三、TOP着装理论 第四节 客户服务中的语言要求 一、客户服务中的标准用语 二、避免使用的语言 第四章 客户服务管理师的职业道德 第一节 职业道德的产生与发展 第二节 客户服务管理师须具备的职业道德 一、职业道德的概念与内涵 二、客户服务管理师须具备的职业道德 第二编 客户服务管理师之职责 第五章 客户服务策略规划 第一节 基于竞争的服务策略 一、策略性服务观念 二、服务业的竞争环境 三、基于竞争的服务策略 第二节 服务定价策略 一、服务定价的目标 二、影响服务定价的重要因素 三、服务定价的方法与技巧 第三节 以客为尊的服务理念建设 一、企业理念 二、以客为尊的服务理念建设 三、服务理念植根人心的方法 第四节 制度：监督有效服务的“警察” 一、企业制度 二、服务制度建设 三、完善客户服务制度 第五节 客户服务文化建设 一、企业文化 二、企业的服务文化建设 三、服务文化建设的完善 第六章 客户服务系统管理 第一节 客户服务流程设计 一、认识服务流程 二、服务流程设计应考虑的因素 三、服务流程优化的思路和方法 第二节 客户服务标准建立 一、优质服务标准的三大要素 二、制定优质服务标准的SMART原则 三、制定优质服务标准的步骤 四、制定优质服务标准时应避免的误区 第三节 客户服务质量控制 一、什么是服务质量 二、服务质量的评估 三、服务质量管理模式 四、制定优质服务的策略 第四节 排队管理 一、排队 二、排队心理 三、排队等待中的经济学 第七章 客户服务人员管理 第一节 理解客户服务人员 一、一线服务人员的重要性 二、一线服务人员的现状 第二节 客户服务人员的招聘与选拔 一、招聘工作的一般程序 二、客户服务人员的招聘标准 三、客户服务人员简历的完善 第三节 客户服务人员的培训 一、培训的种类与方法 二、培训前的准备 三、培训安排 四、典型的培训项目 第四节 客户服务人员的绩效管理 一、绩效管理的作用 二、绩效管理的关键点 第五节 客户服务人员的压力管理 一、客户服务工作的压力 二、工作压力对服务人员的影响 三、从企业出发如何进行有效的压力管理 第八章 客户关系管理 第三编 客户服务管理师之技能 第九章 客户服务现场指导技巧 第十章 客户服务团队授权与激励技巧 第十一章 客户服务团队冲突处理技巧 第十二章 客户沟通技巧 第十三章 客户投诉处理技巧 第十四章 服务行业的精彩案例分享 第五编 服务行业的常用工具 第十五章 客户服务中的各种工具

<<客户服务管理师>>

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>