

<<对客服务艺术>>

图书基本信息

书名：<<对客服务艺术>>

13位ISBN编号：9787563710003

10位ISBN编号：7563710000

出版时间：2002-3-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：PAUL R.TIMM

译者：肖洪根

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>

## <<对客服务艺术>>

### 内容概要

本书采取了一种不同的方法。

本书不仅综合了理论教科书和实践类读物的最佳内容，扩读者还可以从中找到一条切实可行的理论联系实际之路。

通过理论与实际的结合，读者可以自行培养赢得顾客满意和顾客忠诚的各种技巧、态度以及思维方式。

这个理论联系实际的过程包括：培养一种强烈的机遇与挑战意识；通过掌握顾客期望及创造顾客忠诚等手段，找对对付顾客不满情绪的方法；培养对服务过程进行引导、展开和控制的能力；培养职业成就所需要的具体技能技巧；以及了解对客服的未来发展趋势。

## <<对客服务艺术>>

### 书籍目录

前言

第一章 培养积极的对客服务态度      认识对客服务在职业成就中的作用

第二章 认识和应对顾客流失问题      标准在顾客手中

第三章 处理顾客的不满意      抓住机会

第四章 超越顾客的期望      超越期望是服务成功的万能钥匙

第五章 用行动去赢得顾客忠诚      了解自己该做些什么

第六章 保证其他人也能提供优质服务      主管、经理及领导的作用

第七章 成功利用电话、电子邮件与网址      电话/互联网的应答技巧

第八章 书面信息的应用      通过书面形式与顾客共享信息

第九章 把握对客服务的未来：“一对一的顾客”      对客服务传统的演变

附录 如何主持或参与E-Plus创意会议      利用群体决策程序，提高顾客满意度和忠诚度

译后记

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>