

<<客户服务管理实务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理实务>>

13位ISBN编号：9787564047535

10位ISBN编号：7564047534

出版时间：2011-7

出版时间：北京理工大学

作者：何润琴 编

页数：168

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>

<<客户服务管理实务>>

内容概要

这本《客户服务管理实务》由何润琴主编，以现代企业客户服务岗位的工作过程为线索，设计了客户服务专业理论知识和4个学习项目。

本书以适应市场经济发展需要、体现高等教育教学特点作为出发点，按照理论知识“必需”“够用”，重点突出操作技能的原则进行课程教学设计。

所有学习项目的设计，均以客户服务岗位必备的业务知识和服务技能为主线，强调在反复操作实践中树立正确的客户服务意识，习得客户服务工作的基本理念、基本方法和基本技巧。

《客户服务管理实务》可作为本科工商管理类专业“客户服务实务”“客户关系管理”和“客户服务与管理”等相关课程的教材，也可作为相关企业对客户服务人员的培训教材。

<<客户服务管理实务>>

书籍目录

客户服务管理基础

单元一 客户服务基础知识

单元二 客户服务岗位及职责

单元三 客户服务部组织结构设计和人员管理

单元四 客户服务渠道管理

【实训课题】企业客户服务理念体验

项目一 客户信息与资源管理

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

项目执行

任务一 客户信息收集

任务二 客户信息与资源管理

任务三 客户信息与资源利用

项目考核与评分标准

【实训课题】客户信息与资源管理

项目二 客户市场细分与目标管理

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

项目执行

任务一 客户群体市场细分

任务二 目标市场选择

任务三 市场定位

项目考核与评分标准

【实训课题】客户服务市场细分与目标管理

项目三 客户忠诚度管理

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

项目执行

任务一 测量客户忠诚的价值

任务二 对忠诚客户进行分类

任务三 用心培养忠诚客户

任务四 预防客户流失

项目考核与评分标准

【实训课题】客户忠诚度管理

项目四 客户投诉处理技巧

项目任务

技能要求

理论指导

项目组织

<<客户服务管理实务>>

项目执行

任务一 洞察客户的不满意

任务二 正视客户的不满意

任务三 倾听、安抚客户的不满意

任务四 妥善处理客户的不满意

任务五 客户不满处理效果评估

项目考核与评分标准

【实训课题】客户投诉处理技巧

附录 客户服务管理实务课程评估手册

<<客户服务管理实务>>

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>