第一图书网, tushu007.com

<<客户服务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务>>

13位ISBN编号：9787801973306

10位ISBN编号：7801973305

出版时间：2009-4

出版时间：企业管理出版社

作者：罗伯特·W·卢卡斯

页数：485

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

前言

欢迎您进入精彩的客户服务领域与我们共同探索这一领域的精华所在。
上一个世纪是充满挑战的世纪，但是不要丧失斗志，因为就像多萝西在《绿野仙踪》中所说的那样：“图图，我认为我们已经不在堪萨斯州了。
”(译者注：该句的意思为，我们已经生活在一个完全不同的世界了)。
商业、社会和全球人口概况已经在最近的数十年中发生了翻天覆地的变化。
变化的速度越来越快，同时新的变化也接踵而来。
除此之外，随着科学技术的飞速发展和进步，商业世界也在发生着惊人的变化。
因此，让我们共同探索_下发生在企业、行业等层面上的巨大变化，看看是什么样的人物、活动或事件让客户服务这一领域发展成为今天这样一种现状，以及客户服务未来的发展趋势将会如何。
当你阅读本书的时候，你会发现，它实际上为现今所有从事商业活动的人提供了一个完整的商业技巧介绍——也就是人与人如何交流的技巧，或者说是如何更好地与人沟通的技巧。
我们的目的是增强你的意识，激发你的思维，一步步地教你如何提高自身的能力，并为你和你所在的机构更好地进行服务提供了丰富的、有价值的参考意见。
不管你是刚刚开始从事商业活动的新手，还是已经具备了一定的职场经验，能熟练地与内部客户(如同事或其他员工)和外部客户(如用户、卖方或其他最终用户)进行交流的老客户服务人员，所有这些内容的学习都会使你受益匪浅。
尽管客户服务专业人员和客户服务组织这些术语在这本书中通篇出现，但它们并不是专有术语。现今，每一个处在商业界、政府和工业界中的人都会有内部或外部的客户，他们都会为这些客户提供产品、服务、信息或其他服务内容。
由于在这本书中所讲述的技巧、策略和技术能够指导读者认清客户的需求，从而更好地去满足客户，所以这些技巧、策略和技术对于任何组织或机构均适用。
《客户服务——面向21世纪的客户服务指导手册(第三版)》采用了大量的篇幅和事例吸引你的注意力并激发你的兴趣，把一些与客户服务相关的概念和技巧一一展现在你的眼前。
本书从整体介绍客户服务开始，重点讲述了专业技巧及其相关的问题，最后对客户服务这一专业的发展趋势和状况提出了自己的见解。
本书一共包括五个部分，共十四个章节。
这五个部分分别阐述了客户服务的不同方面：第一部分“专业介绍”；第二部分“成功的技巧”；第三部分“自我帮助技巧”；第四部分“改善客h关系”；第五部分“21世纪的客户服务”。

内容概要

《客户服务：面向21世纪的客户服务指导手册》介绍了助您在职场上取得成功的一些基本服务技巧——其中包括倾听技巧、语言和非语言交流的技巧、应对不同类型的客户的技巧、技术应用以及掌控复杂多变的局面的技巧等。
通过对《客户服务：面向21世纪的客户服务指导手册》中客户服务管理案例的学习和总结，您可以从中汲取经验和技巧，并为您以资深、专业的职业人身份进入职场做好一切准备！
作者把自己32年的客户服务经验和方法汇集于《客户服务：面向21世纪的客户服务指导手册》，让您轻松应对不同类型的客户及掌控复杂多变的局面，帮助您快速提高有关客户服务方方面面的专业技能，最终为您在职场的顺风顺水奠定基础。
无论您从事哪一行业，无论您最终效力于哪家公司，您都不可避免地接触到内部和外部的客户。

作者简介

作者：(美)罗伯特·W·卢卡斯 译者：朱迎紫 艾凤义罗伯特·W·卢卡斯，在过去的30年中，罗伯特·W·卢卡斯在人力资源开发、管理和客户服务方面积累了丰富的经验。
迄今为止，他已经出版了多本著作，其中包括《创造性培训策略——动脑技巧和高效学习技能》、《活动挂图的伟大运用》、《如何成为一个出色的话务员》、《客户服务技巧和成功的理念》、《新手求职宝典》、《一对一交际策略》、《教你如何赢得更好的人际关系》、《培训指导技巧》、《如何成为一个管理者》、《有效的人际交往技巧》、《培训技巧》和《客户服务——商务技巧和理念》。

书籍目录

第一部分 专业介绍第一章 什么是客户服务？
1 定义客户服务2 服务部门的增长3 寻求突破4 影响客户服务的社会因素5 客户服务环境6 为什么公司应提供良好的服务？
第二章 服务文化建设1 服务文化的定义2 制定服务策略3 客户维护体制4 促进积极服务文化的12种方法5 区别服务一般的公司和服务杰出的公司6 客户的需求第二部分 成功的技巧第三章 积极有效的语言交流1 有效交流的重要性2 确保双向交流3 避免使用负面语言4 积极的交流5 创造一个正面的服务形象6 提供反馈信息7 自信果断地与客户接触8 自信果断VS骄横霸道第四章 客户服务中的非语言沟通1 什么是非语言沟通？
2 非语言行为包括什么？
3 性别在非语言沟通中的角色4 文化对非语言交流的影响5 徒劳的行为6 提高非语言沟通能力的方法7 以客为本的行为8 以客为本的行为优势第五章 聆听客户1 聆听为什么如此重要？
2 聆听是什么？
3 好的聆听者的特征4 聆听出现问题的原因5 无效的聆听6 提高聆听技巧的方法7 信息采集技巧8 附加问题导航第六章 客户服务和行为1 行为风格的重要性2 什么是行为风格？
3 行为风格解析4 风格倾向5 与不同风格的人交往6 建立稳固的人交往7 解析人类不同的感知能力8 成功的方法第七章 处理客户服务中的难题1 棘手的客户2 客户选择某种产品或服务的原因3 行为风格的作用4 与难相处的客户共事5 与内部客户（同事）共处6 问题解决过程第八章 客户服务对象的多样性1 多们性的影响2 定义多样性3 客户意识4 文化价值观的影响5 向多样化的客户群提供优质服务 6 如何应付形形色色的客户？
……第三部分 自我帮助技巧第四部分 改善客户关系第五部分 21世纪的客户服务

章节摘录

罗伯特·W·卢卡斯罗伯特·卢卡斯一直以来肩负着双重的责任，他既是一个从事创造性培训和产品开发公司——创意表达资源公司（Creative Presentation Resource）的总裁，同时又以管理伙伴的身份参与创建了全球绩效策略公司（Global Performance Strategies，LLC），后者主要提供以绩效为核心的培训与咨询服务，经常组织举办各种人生规划研讨会。
在过去的30多年中，罗伯特从事过各种各样的组织工作，在人力资源开发、管理和客户服务方面积累了丰富的经验。
他苦心钻研理论数十载，成功地将研究理论应用于工作实践，曾荣获多家国内和国际培训机构认证。
罗伯特·卢卡斯还担任Inscape出版公司（原先的Carlson Learning）的发行人和顾问。
长期以来，罗伯特一直致力于帮助组织和个人制定富有创意和切实可行的策略，以此来提高他们的工作绩效。
他所专长的领域包括陈述技巧；培训和管理计划的开发；对培训师进行培训；交际技巧；成人教育；客户服务，以及员工和组织的发展等。
目前，罗伯特是中佛罗里达安全委员会的理事。
他是美国社会培训和发展协会中佛罗里达分会的前任主席，也曾任该协会的大华盛顿地区分会和阳光海岸地区分会的理事。
作为韦伯斯特大学的副教授，罗伯特在学校里开设课程，讲授组织之间以及人与人之间的交际技巧，交际的差异性，以及介绍培训与发展学科的概况。
在校外，他还定期在各种地方性和全国性的机构和团体中发表演说。
多年来，《世界名人录》、《美国名人录》和《美国南部和东南部人物志》一直载有关于罗伯特的介绍。
他也是一个非常勤奋的作家。
迄今为止，他已经出版了多本著作，其中包括《创造性培训策略——动脑技巧和高效学习技能》、《活动挂图的伟大运用》、《如何成为一个出色的话务员》、《客户服务技巧和成功的理念》、《新手求职宝典》、《一对一交际策略》、《教你如何赢得更好的人际关系》、《培训指导技巧》、《如何成为一个管理者》、《有效的人际交往技巧》、《培训技巧》和《客户服务——商务技巧和理念》。
另外，自从1992年起，他就一直担任Pfeiffer & Company公司的年度报告——人力资源开发系列的作者，并且还是HRD报社人力资源手册的撰稿人。
完成法律实施学的学业后，罗伯特从马里兰大学获得了理科学士学位，然后他在位于美国弗吉尼亚州费尔法克斯县的乔治梅森大学致力于人力资源开发的研究，并在那里获得了文学硕士学位。
目前他正在韦伯斯特大学就读人力资源管理，攻读文学硕士学位。

媒体关注与评论

媒体推荐作者把自己32年的客户服务经验和方法汇集于本书，让您轻松应对不同类型的客户及掌控复杂多变的局面，帮助您快速提高有关客户服务方方面面的专业技能，最终为您在职场的顺风顺水奠定基础。
无论您从事哪一行业，无论您最终效力于哪家公司，您都不可避免地接触到内部和外部的客户。
本书介绍了助您在职场上取得成功的一些基本服务技巧——其中包括倾听技巧、语言和非语言交流的技巧、应对不同类型的客户的技巧、技术应用以及掌控复杂多变的局面的技巧等。
通过对本书中客户服务管理案例的学习和总结，您可以从中汲取经验和技巧，并为您以资深、专业的职业人身份进入职场做好一切准备！

编辑推荐

本书各个部分都特别设有一些文本框，用来介绍不同的管理风格，同时帮助您理解如何进行有效管理。
本书涉及到包罗广泛的问题，引导您关注影响客户关系的诸多文化因素，并且为实际工作中克服这些因素提供了解决方案。
“应用搜索”拓展练习引导您在课外进行更加深入的研究，包括游览与客户服务相关的网络链接和进行相应的练习。
读者对象：本书不仅适合直接从事客户服务的客户服务人员和销售人员，而且也适合所有与人打道比较多的商务人士，甚至非商务人士！

第一图书网, tushu007.com

<<客户服务>>

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