

<<电信业服务精英训练读本>>

图书基本信息

书名：<<电信业服务精英训练读本>>

13位ISBN编号：9787806775899

10位ISBN编号：7806775897

出版时间：2004-1

出版时间：广东经济出版社

作者：任彩维

页数：138

字数：147000

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>

## <<电信业服务精英训练读本>>

### 内容概要

客户服务不单是客户服务部门的一项任务，它也是电信企业在战略层面超越竞争对手的法宝。如果你的企业还没有把构建一流服务能力放在战略位置上，就等于把明天让给对手。

构建一流的服务能力——服务需求的洞察力、服务系统的管理力、服务人员的执行力是服务制胜的三要素，而洞察力、管理力最后都要落实为执行力，您和您的公司急需提升的可能正是这样的能力。本书对您的最大价值在于，它将全面提升服务人员的执行力。

本书主要写给电信业的一线服务人员，书中所说不仅与其工作息息相关，更揭示了服务精英是怎样“炼”成的。

<<电信业服务精英训练读本>>

作者简介

杨思卓，教授。

美国国际训练协会（AITA）常任理事,中国企业联合会高级管理咨询顾问、深圳市企业联合会咨询业分会理事长,深圳市管理干部培训中心主任。

历任政府官员、中外企业总裁、多所院校研究生导师。

2002年度，荣获亚洲咨询培训与发展协会“杰出企业教练奖”。

<<电信业服务精英训练读本>>

书籍目录

从技术决胜到服务决胜 ——给“首席服务官”的一封信 营业厅篇 第1课：视觉形象——让客户感到眼前一亮 第2课：语言表达——来自声音的美好体验 第3课：行为举止——企业文化的真实写照 第4课：服务技巧——提供优质服务的秘诀 第5课：投诉处理——化干戈为玉帛的学问 第6课：营业准备——全天服务的第一环节 第7课：后台文化——后台与前台良性互动 客服热线篇 第1课：听觉形象——客户“听”出的形象 第2课：聆听技巧——会说不如会听 第3课：发问技巧——快速获知客户需求 第4课：应答技巧——电话服务基本要求 第5课：应对投诉——难得的成长机会 第6课：情绪管理——让自己轻松起来 客户经理篇 第1课：专业形象——建立美好的第一印象 第2课：人际交往——展现你的职业素养 第3课：后台功夫——准备比资历更重要 第4课：技能创新——成功之路不止一条 第5课：目标设定——将全部能量聚焦 第6课：客户联系——编织稳固的客户网 第7课：时间管理——开发你的宝贵资源 一流培训成就一流企业 ——给“首席培训官”的一封信

<<电信业服务精英训练读本>>

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>