第一图书网, tushu007.com

<<服务可以很不一样>>

图书基本信息

第一图书网, tushu007.com

<<服务可以很不一样>>

内容概要

好的服務，最終是來自於人。
現今的客服資訊系統、流程再進步，也無法取代親切的服務人員。
而不良的服務，則是一傳千、千傳萬！
即使服務如此重要，從台灣到大陸的服務業都大幅成長，然而服務人員面對的最大挑戰，還是在「品質」和「效率」之間掙扎求生存！
本書將說明如何克服這一點，創造出不一樣的服務！
這本書適用於零售、客服組織，是專門為客服人員、技術支援人員，以及主管而寫的。
長久以來，他們為客戶解決疑難雜症、承受「奧客」的轟炸，是承受壓力最大的一群。
在高壓之下，如何能維持良好的態度、健全的心態、拿出最佳表現，並為公司帶來利基？
本書重新探索企業已耳熟能詳的道理，提供豐富的實例，剖析第一線人員的心理困境、上級主管管理上的矛盾，以及顧客形形色色的需求，在「品質」和「效率」之間如何調適，以及最重要的，如何和顧客「良好互動」，讓顧客「感動」又「感心」！
優質的服務不花什麼成本，一個微笑，就可換來顧客一聲「感謝」，更可能大幅提升利潤。
服務業的觀念需要renew，本書不只教您從事客服工作的技巧，更教您如何樂在服務，贏得顧客的信任與忠誠。
服務，是人生的縮影。
即使再辛苦，也是希望顧客說一聲：「謝謝你，我很開心！
」★★★本書為《活力客服》2011年改版★★★

第一图书网, tushu007.com

作者简介

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一图书网, tushu007.com

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