

<<弘兼憲史客訴處理入門>>

图书基本信息

书名：<<弘兼憲史客訴處理入門>>

13位ISBN编号：9789866285479

10位ISBN编号：9866285472

出版时间：2010-3-12

出版时间：商周出版

作者：弘兼憲史,援川聰

页数：160

译者：王美智

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>

## <<弘兼憲史客訴處理入門>>

### 前言

前言 近年來，企業相當重視的服務之一就是顧客滿意度。思考來自顧客的要求「顧客投訴」，為了能夠順利地應付「顧客滿意對應」，同時獲得支持者，因此要致力於商品的改善與開發。

但是，在現場，實際面對顧客的抱怨與接待時，真實的狀況是不可能永遠都說是「寶貴的資訊來源」。

只用以顧客滿意為前提的對应手冊是不足以應付的，因為令人困擾的意見與惡質的顧客投訴越來越多。

像這樣的情況，除了顧客滿意度之外，額外的「危機管理對應」變得很重要。

本書從負責人所煩惱的該如何對應令人困擾的意見開始，依序說明在顧客投訴對應的基本下能做到顧客滿意對應、增強顧客投訴部門的組織，接著介紹惡質顧客投訴的對應法。

人在沒有心理準備的情況下面對激烈的怒氣，腦子當然會一片空白。

然而，拙劣的對應會讓說話變得難聽、惡質的顧客投訴也會讓人更加害怕。

所以為了不要不敢面對、逃避或是孤軍奮鬥地面對顧客投訴，培養正面面對顧客投訴的勇氣與智慧是必要的。

若是做好萬全的準備，可以站穩腳步正面迎接最初的一擊，不管什麼樣困難的顧客投訴，都能夠克服。

我想這本書能助大家一臂之力。

顧客永遠是對的……但是遇到奧客的時候呢？

面對顧客，你曾聽過以下的話嗎？

「拿出你們的誠意來」、「快點解決」、「我等不下去了」、「什麼時候才要做出結論」、「我要把你們的惡劣服務公佈在網路上」、「這是你們的責任吧」、「你們的商品讓我受到精神上的傷害了」、「叫你的主管出來」…… 這時候，身為企業客服或店家，你該怎麼辦？

本書專家傳授面對麻煩客訴的的智慧與勇氣。

## <<弘兼憲史客訴處理入門>>

### 內容概要

最近台灣發生很多網路標錯價或是商品瑕疵下架造成很多的客訴問題。

企業與商家要如何面對無法避免的客訴？

要如何妥善解決？

本書不僅分類出11種常見奧客類型，還告訴你如何面對16種常見的對話，以及各種客訴種類。

是一本企業必備的快速客訴處理手冊。

近年來，企業相當重視的服務之一就是顧客滿意度。

思考來自顧客的要求「顧客投訴」，為了能夠順利地應付「顧客滿意對應」，同時獲得支持者，因此要致力於商品的改善與開發。

但是，在現場，實際面對顧客的抱怨與接待時，真實的狀況是不可能永遠都說是「寶貴的資訊來源」。

只用以顧客滿意為前提的對應手冊是不足以應付的，因為令人困擾的意見與惡質的顧客投訴越來越多。

像這樣的情況，除了顧客滿意度之外，額外的「危機管理對應」變得很重要。

本書從負責人所煩惱的該如何對應令人困擾的意見開始，依序說明在顧客投訴對應的基本下能做到顧客滿意對應、增強顧客投訴部門的組織，接著介紹惡質顧客投訴的對應法。

人在沒有心理準備的情況下面對激烈的怒氣，腦子當然會一片空白。

然而，拙劣的對應會讓說話變得難聽、惡質的顧客投訴也會讓人更加害怕。

所以為了不要不敢面對、逃避或是孤軍奮鬥地面對顧客投訴，培養正面面對顧客投訴的勇氣與智慧是必要的。

若是做好萬全的準備，可以站穩腳步正面迎接最初的一擊，不管什麼樣困難的顧客投訴，都能夠克服。

我想這本書能助大家一臂之力。

顧客永遠是對的……但是遇到奧客的時候呢？

面對顧客，你曾聽過以下的話嗎？

「拿出你們的誠意來」、「快點解決」、「我等不下去了」、「什麼時候才要做出結論」、「我要把你們的惡劣服務公佈在網路上」、「這是你們的責任吧」、「你們的商品讓我受到精神上的傷害了」、「叫你的主管出來」……這時候，身為企業客服或店家，你該怎麼辦？

本書專家傳授面對麻煩客訴的的智慧與勇氣

## <<弘兼憲史客訴處理入門>>

### 作者簡介

弘兼憲史 1947年生於日本山口縣，早稻田大學法學部畢業。  
曾任職松下電器產品販賣助成部，離開後於1976年進入漫畫界。  
他以銳利的角度描繪人與社會，牽引漫畫迷的心。  
曾獲小學館、講談社、日本漫畫家協會等獎項。  
他是兩個孩子的父親，妻子柴門文也是知名漫畫家。  
代表作有《島耕作》系列、《政治最前線》等漫畫（尖端出版）。  
著作包含《部下指導術》、《葡萄酒入門講座》、《香檳講座》等書。

已出版《弘兼憲史上班族整理術》、《弘兼憲史教你有效開會作簡報》、《弘兼憲史經濟學入門圖解》、《弘兼憲史教你活用記事本》；商周出版預定出版《弘兼憲史教你看懂財報》、《弘兼憲史公司數字入門》、《弘兼憲史教你寫商業書信》等。

援川聰 1956年生於日本廣島。  
自大阪府警察退職後，擔任大型流通企業的對外負責人。  
現為救援系統公司（engo system）代表董事。  
在客訴處理方面建立了獨自的know-how，在惡質客訴對應網站「客訴管理者」，針對會員發送電子報訊息。  
另外，他奠基於實際經驗的演講，在各地引起很大的迴響。  
著有《客訴處理專家教你拒絕的技術》、《5分鐘讓討厭的客訴閉嘴》。

譯者簡介 王美智 愛好日本文化的兼職日文譯者，譯有《陽台花盆種蔬菜》（商周出版）。

<<弘兼憲史客訴處理入門>>

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>