

<<客户服务基础>>

图书基本信息

书名：<<客户服务基础>>

13位ISBN编号：9787040273441

10位ISBN编号：7040273446

出版时间：2009-7

出版时间：高等教育出版社

作者：何毓颖

页数：154

字数：240000

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>

<<客户服务基础>>

内容概要

本书围绕着中等职业教育“以服务为宗旨、以就业为导向”的培养目标，本着“精炼理论、强化应用、培养技能”的原则，主要讲述和探讨客户服务的基本理论和服务实践中的各种技巧。

本书在编写过程中特别注重理论和实践的有机结合，充分考虑将学生的理解能力与社会现实进行有效的衔接；精选了大量的案例，案例筛选紧扣时代脉搏，力求文字通俗易懂，注重经典性和现实性的结合；实训内容紧密联系学生实际，注重其可操作性和形式的多样性；将新观点、新技术、新方法等融入其中，以反映客户服务职业的发展现状和出现的新趋势，突出“新”、“实”等特点。

通过对本书的学习，学生能够了解客户服务的专业前景，明确服务人员具备的素质和工作的职责，掌握客户服务基础知识与技能，提高学习的兴趣，培养运用理论分析问题和解决问题的能力。

<<客户服务基础>>

书籍目录

1 客户服务基本概念 1.1 认识客户服务 1.2 区分不同类型的客户服务 1.3 客户服务人员的基本素质与能力 课后小结 思考与训练2 客户服务礼仪 2.1 仪容仪表——职业形象展风采 2.2 体态礼仪——举手投足显内涵 2.3 沟通礼仪——搭建心与心的桥梁 课后小结 思考与训练3 客户心理与目标客户分析 3.1 客户购买心理分析 3.2 不同类型客户的消费心理分析 3.3 目标客户分析 课后小结 思考与训练4 观察与接近客户 4.1 客户接待的准备 4.2 观察客户 4.3 接近客户 课后小结 思考与训练5 与客户进行沟通 5.1 客户沟通概述 5.2 客户服务的倾听技巧 5.3 客户服务的提问技巧 5.4 有效沟通的语言技巧 课后小结 思考与训练6 客户投诉处理 6.1 认识客户投诉 6.2 有效处置客户投诉的方法和技巧 课后小结 思考与训练7 客户关系维系 7.1 留住客户 7.2 满足客户期望 7.3 掌握客户的信息 7.4 客户的流失与挽回 课后小结 思考与训练8 卓越客户服务 8.1 卓越客户服务的含义 8.2 卓越客户服务的标准 课后小结 思考与训练参考文献

<<客户服务基础>>

章节摘录

版权页：插图：售前服务一般是通过研究分析客户的需求和购买心理的特点，在向客户销售产品之前，为消费者提供有关商品及服务信息，以消除客户的顾虑，激发客户的购买欲望而提供的一系列服务。

最常见的售前服务主要有以下几种：（1）销售环境布置。

销售场所的环境卫生、通道设计、铺面风格、招牌设计、内部装饰、标识设置、灯光色彩、产品摆放、营业设备等因素综合而成的购物环境会给客户留下不同的印象，由此引发客户不同的情绪感受，这种情绪将在很大程度上左右客户的购买决策。

（2）提供多种便利。

企业应尽可能为客户提供方便，一方面让客户感到舒适方便，另一方面也节约了客户的购买时间，提高了交易效率。

（3）开通业务电话。

企业可以对有些无法直接接触的地区开通业务电话，提供电话订货等服务，使企业的触角伸到原本未进入或难以进入的市场，挖掘潜在客户。

（4）提供咨询。

企业可以派遣有专业知识的客服人员及销售场所开设咨询服务台，为客户提供各种咨询服务，以加深客户对产品的了解，增强客户对产品的信任。

2. 售中服务 售中服务是指在销售过程中所提供的服务。

其主要包括以下几项内容：（1）传授客户知识。

客服人员向客户介绍有关产品的性能、质量、用途、造型、品种、规格等方面的知识，以作为客户购买商品时权衡和考虑的依据，也有利于营造良好的销售氛围，形成和谐的客户关系。

（2）帮助客户选择产品。

客户对产品知识的了解，绝大部分是从销售人员现场介绍中获得的。

销售人员如能根据客户的需求心理进行产品介绍，正确引导客户，当好参谋，就能使客户按预想的方式来权衡利弊，从而有利于促成交易的最终实现。

（3）满足客户合理要求。

在销售过程中，客户必然会提出多种要求，其中有一些是比较合理的。

客服人员应尽最大努力满足客户的这些合理要求，提高客户的满意度，增强客户对销售人员的信任，从而促成交易。

<<客户服务基础>>

编辑推荐

《财经商贸类职业培训用书:客户服务基础》是教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书，是财经商贸类职业培训用书。

既可作为中等职业院校及其他各类社会教育、短期培训的教材，也可以作为中等职业学校客户服务与管理专业客户服务基础课程的教学用书。

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>