

<<客户服务实战演练>>

图书基本信息

书名：<<客户服务实战演练>>

13位ISBN编号：9787040340594

10位ISBN编号：7040340593

出版时间：2012-1

出版时间：高等教育出版社

作者：郑彬 编

页数：81

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>

## <<客户服务实战演练>>

### 内容概要

《客户服务实战演练》是教育部职业教育与教育司推荐教材配套用书。本书旨在通过实战演练，训练学生的客户服务综合技能，包括与客户沟通、团队协作、情绪控制、客户服务表格填写、金融客户服务训练五个训练项目。

《客户服务实战演练》可作为中等职业学校客户服务专业教学用书，也可作为客户服务人员自学和培训用书。

## <<客户服务实战演练>>

### 书籍目录

实战演练一 与客户沟通任务一 确立沟通的方向、角度任务二 沟通方法的选择任务三 突破沟通障碍任务四 细节决定成败实战演练二 团队协作任务一 建立团队任务二 团队精神的培养任务三 团队学习任务四 塑造高绩效的团队任务五 团队冲突任务六 团队沟通任务七 团队内的人际沟通实战演练三 情绪控制任务一 正确认识自己的情绪任务二 控制情绪的步骤任务三 放松训练实战演练四 客户服务表格填写任务一 同业竞争表格填写任务二 客户调查表格填写任务三 货品管理表格填写实战演练五 金融客户服务训练任务一 语言训练任务二 制定电话客户服务目标任务三 与不同类型客户进行有效沟通任务四 大客户管理任务五 设计预约电话主题任务六 处理客户的拒绝电话

<<客户服务实战演练>>

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>