

<<客户服务经理业务手册>>

图书基本信息

书名：<<客户服务经理业务手册>>

13位ISBN编号：9787111110736

10位ISBN编号：7111110730

出版时间：2003-1-1

出版时间：机械工业出版社

作者：方明

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>

<<客户服务经理业务手册>>

内容概要

专业经理业务实战丛书。

客户服务工作是关乎企业生存与发展的一个重要的环节。

此中意义不言而喻。

作为客户服务经理的您怎样才能成为业务顶级人才与卓越的领导者？

——阅读本书吧！

书中将为您提供切实的帮助，也许其中的一个方法、一个观点、一个策略就将会使您受益无穷。

随着经济全球化步伐的加快，越来越多的企业转变了经营观念，以服务客户为中心的理念开始在世界范围内广泛传播。

优秀的企业，纷纷通过建立自己的客户服务管理系统，拉近与客户的关系，更好的满足客户的需求，借此来确立和提高公司的竞争优势。

可以说，客户服务时代已经到来，企业需要做的就是树立正确的客户服务理念，加强与客户的沟通，为客户提供富有成效的服务。

那么，作为企业客户服务的领导与管理者，一个成功的客户服务经理应如何开展与掌控自己的业务工作呢？

——本书将提供专业系统的指导，帮其迈进成功之门。

<<客户服务经理业务手册>>

书籍目录

前言：客户服务时代已经来临

第一部分 立足点——对客户服务的认识

第1章 客户服务管理对企业的重要性

第2章 全面认识客户服务

第二部分 资料库——客户服务经理必备的业务知识与技能

第3章 开展客户调研

第4章 树立正确的客户服务理念

第5章 客户服务的常用策略

第6章 挽救失败的客户服务

第7章 导入客户关系管理系统

第8章 提升客户服务质量与客户满意度

第9章 一对一营销——客户服务管理的新阶段

第三部分 他山之石——综合案例

第10章 成功企业的客户服务实施案例

参考文献

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>