

<<怎样当好客服主管>>

图书基本信息

书名：<<怎样当好客服主管>>

13位ISBN编号：9787111403791

10位ISBN编号：7111403797

出版时间：2012-12

出版时间：机械工业出版社

作者：华通咨询

页数：265

字数：272000

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>

## <<怎样当好客服主管>>

### 内容概要

本书从客服团队建设、客户信息管理、大客户服务管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户关系管理、客服绩效管理、呼叫中心管理、客服产品管理等方面，全面讲述了“怎样当好客服主管”，明确做什么、怎么做、做得怎么样。

对于每个方面，不仅归纳出了管理的内容、难点、标准和要求，还给出了具体的工作方法、考核方法，以期帮助客服主管真正实现高效管理。

本书适合客服主管和客服骨干阅读，可作为客服主管的培训教材，也可供企业中基层管理者学习参考。

## <<怎样当好客服主管>>

### 书籍目录

序

前言

#### 第1章 客服主管是门技术活

- 1.1 认识客服管理工作
- 1.2 让客服人员各司其职，相互协作
- 1.3 客服管理工作的内在逻辑

#### 第2章 客服团队建设

阅读指南：客服团队建设的内容导图

- 2.1 选、用、育、留：搞好客服团队建设
- 2.2 搭建组织结构，设计客服岗位
- 2.3 完善招聘过程，聘用合适的客服人员
- 2.4 细分岗位职责，编制岗位说明书
- 2.5 制定工作规范，约束工作行为
- 2.6 发挥教练员角色，培养综合战斗力
- 2.7 发挥领导艺术，激发员工工作热情
- 2.8 客服团队管理现状检测与持续改善

#### 第3章 客户信息管理

阅读指南：客户信息管理的内容导图

- 3.1 分解客户信息管理要务，落实岗位责任
- 3.2 用流程规范操作，用标准体现要求
- 3.3 训练信息管理技能，提升信息管理能效
- 3.4 采用问卷调查法展开客户信息调查
- 3.5 借助5W2H法掌握客户的重要信息
- 3.6 用6C法则和ABCD法进行客户资信管理
- 3.7 客户信息库：客户信息管理系统化
- 3.8 为客户信息管理设计过程督导机制
- 3.9 客户信息管理现状检测与持续改善

#### 第4章 大客户服务管理

阅读指南：大客户服务管理的内容导图

- 4.1 建立大客户服务部，做好人员配置
- 4.2 分解大客户管理要务，落实岗位责任
- 4.3 用流程规范操作，用标准体现要求
- 4.4 集中服务资源配置，实现资源价值最大化
- 4.5 训练大客户服务技能，提升服务品质
- 4.6 阶段化推进：逐步完善大客户关系
- 4.7 波卡纠错：减少、防范大客户服务失误
- 4.8 设计过程督导机制，让管理自动化
- 4.9 大客户服务管理现状检测与持续改善

#### 第5章 售后服务管理

阅读指南：售后服务管理的内容导图

- 5.1 分解售后服务管理要务，落实岗位职责
- 5.2 用流程规范操作，用标准体现要求
- 5.3 系统训练售后服务技能，提升服务水平
- 5.4 安排售后同步服务，抓住客户期望
- 5.5 制订应急预案，主动管控突发事件

## <<怎样当好客服主管>>

5.6 分解服务区域,科学构建售后服务网点

5.7 建立科学的服务效果汇报与跟踪系统

5.8 售后服务管理现状检测与持续改善

### 第6章 客户投诉管理

阅读指南:客户投诉管理的内容导图

6.1 搭建客户投诉平台,畅通客户投诉路径

6.2 分解客户投诉管理要务,落实岗位责任

6.3 用流程规范操作,用标准体现要求

6.4 灵活授权,限定客户投诉处理的权限

6.5 培养投诉处理技能,强化服务水平

6.6 用心倾听巧安抚,化解客户不满情绪

6.7 抓准客户抱怨点,有效处理客户投诉

6.8 及时掌握客户投诉处理状况很重要

6.9 客户投诉管理现状检测与持续改善

### 第7章 客户关系管理

阅读指南:客户关系管理的内容导图

7.1 分解客户关系管理要务,落实岗位责任

7.2 设计特别的服务体验,提升客户价值感知

7.3 强化服务理念,督导员工兑现服务承诺

7.4 训练客户关系管理技能,提升管理能效

7.5 准确测评:判断客户满意度、忠诚度

7.6 全面推进客户关系管理的智能化建设

7.7 设计客户关系管理过程汇报机制

7.8 客户关系管理现状检测与持续改善

### 第8章 客服绩效管理

阅读指南:客服绩效管理的内容导图

8.1 统筹客服绩效管理要务,明确岗位责任

8.2 标准化:客服绩效指标的设计

8.3 过程化:客服绩效管理的监控

8.4 借助绩效信息,准确评估绩效状态

8.5 不容忽视的客服绩效反馈与辅导

8.6 有效奖惩,激励客服人员改善绩效

8.7 利用PDCA法,确保绩效优化的持续性

8.8 客服绩效管理现状检测与持续改善

### 第9章 呼叫中心管理

阅读指南:呼叫中心管理的内容导图

9.1 明确呼叫中心管理的任务和职责

9.2 为呼叫中心设置自动化管理系统

9.3 建设基本结构,做好人员配置

9.4 用流程化、制度化来实现标准化

9.5 量化指标:呼叫中心工作绩效的标尺

9.6 做好话务量的预测与控制

9.7 强化提案管理,逐步改善服务质量

9.8 呼叫中心管理现状检测与持续改善

### 第10章 客服产品管理

阅读指南:客服产品管理的内容导图

10.1 统筹客服产品管理任务,细分工作职责

## <<怎样当好客服主管>>

- 10.2 规范操作流程，做好客服产品管理计划
- 10.3 准确定位客服产品，找准服务方向
- 10.4 以全新的视角，展开客服产品设计
- 10.5 开发在线客服产品，提供多渠道服务
- 10.6 定期评估客服产品，了解服务质量水平
- 10.7 全方位、多角度：不断优化客服产品
- 10.8 客服产品管理现状检测与持续改善

参考文献

## <<怎样当好客服主管>>

### 章节摘录

第1章 客服主管是门技术活 1.1 认识客服管理工作 任何企业要想在行业内脱颖而出，成为市场上的弄潮儿，所依靠的不仅仅是雄厚的硬实力：产品新颖、技术先进，还需要具备一定的软实力：优质、高效的客户服务力。

这种客户服务力是指坚持以客户为导向的价值观，通过整合及管理各种服务要素，全面提高客户满意度的能力。

而作为客服主管，必须正确认识客服工作的价值，能够从自己所从事的工作中找到乐趣，带着激情投入到工作之中，这样才能高效率、高质量地完成客服工作，进而使企业拥有优质的客户服务力。

1.1.1 认识到工作的价值，才会努力实现 我们常说：“客户就是上帝。

”谁获得了客户谁就占有了市场，因此许多优秀的企业把竞争矛头指向了客户服务。

那么，究竟客户服务对一个企业发展有何重要意义？1. 优质的客户服务是最经济的客户获取方式 优质的客户服务能够帮助企业创建起自己的品牌，继而为企业免费带来更多的客户。

美国斯坦林电讯中心董事长大卫·斯坦博格说：

“经营企业最便宜的方式是为客户提供最优质的服务，而客户的推荐会给企业带来更多的客户，在这一点上企业根本不用花一分钱。

”一位客户购买了一台格兰仕微波炉，在搬家时不小心碰坏了外壳。

格兰仕维修部人员了解到这一情况后，专程将新的外壳送到客户家中，并帮助客户更换好。

该客户非常感动，拿出现金酬谢，但被维修人员婉言拒绝。

事后，该客户逢人便推荐格兰仕微波炉，对客户服务赞不绝口。

由其直接为格兰仕带来的客户就达十数人之多。

就格兰仕而言，它仅仅是为一位客户做好了客户服务，但是这位客户却帮助该企业节省了大量的售前服务成本，并以口耳相传的方式在帮助企业建立起良好的口碑。

如果从客户获取方面来评价，这无疑是一种最为经济的方式。

……

<<怎样当好客服主管>>

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>