第一图书网, tushu007.com

<<客户沟通技巧与投诉处理>>

图书基本信息

书名：<<客户沟通技巧与投诉处理>>

13位ISBN编号：9787114097454

10位ISBN编号：711409745X

出版时间：2012-5

出版时间：人民交通出版社

作者：韦峰，罗双 编

页数：153

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

第一图书网, tushu007.com

<<客户沟通技巧与投诉处理>>

内容概要

《客户沟通技巧与投诉处理》是高职高专工学结合课程改革规划教材，是在各高等职业院校积极践行和创新先进职业教育思想和理念，深入推进“校企合作、工学结合”人才培养模式的大背景下，由交通职业教育教学指导委员会汽车运用与维修专业指导委员会根据新的教学标准和课程标准组织编写而成。

《客户沟通技巧与投诉处理》以维修服务工作实际为基础，重点培养学生与客户的沟通技巧及投诉的一般性处理方法。

内容涵盖了对沟通的认知、语言沟通技巧的运用、非语言沟通技巧的运用、倾听训练、客户投诉心理分析、客户投诉处理技巧的运用、书面沟通技巧、团队与沟通，等八个章节，内容由浅入深、结合实际工作情况，着重技能培养。

《客户沟通技巧与投诉处理》主要供高职高专院校汽车运用技术、汽车检测与维修专业教学使用。

第一图书网, tushu007.com

<<客户沟通技巧与投诉处理>>

书籍目录

学习单元1　对沟通的认知1. 概述2. 沟通过程与沟通模式3. 沟通的种类4. 沟通障碍及有效沟通的原则思考与练习拓展学习学习单元2　语言沟通技巧的运用1. 概述2. 语言沟通的能力基础3. 语言沟通技巧4. 正确提问的九种技巧5. 电话沟通的常用方法思考与练习拓展学习学习单元3　非语言沟通技巧的运用1. 概述2. 非语言沟通3. 动作语言4. 面部表情5. 语言声调6. 空间礼仪7. 服饰与仪态思考与练习拓展学习学习单元4　倾听训练1. 倾听的基本认知2. 倾听的作用3. 倾听的类型4. 倾听的障碍5. 不良的倾听习惯6. 改善倾听的技巧思考与练习拓展学习学习单元5　客户投诉心理分析1. 什么是投诉2. 客户抱怨及投诉的产生原因3. 客户从抱怨到投诉的发展过程4. 客户投诉时的心理特征5. 常见的四种性格类型6. 四种性格的沟通技巧思考与练习拓展学习学习单元6　客户投诉处理技巧的运用1. 处理客户投诉的意义、方式和要诀2. 客户投诉管理3. 处理客户投诉的方法及技巧4. 避免八种错误处理客户抱怨的方式5. 客户投诉处理程序6. 处理客户投诉的类型和对策7. 典型投诉案例分析思考与练习拓展学习学习单元7　书面沟通技巧1. 书面沟通概述2. 写作的一般过程和写作的影响因素3. 企业常用文书4. 书面沟通的多样化——电子沟通思考与练习拓展学习学习单元8　团队与沟通1. 团队沟通的定义和特点2. 团队的发展阶段3. 团队合作在应对汽车维修服务客户投诉中的意义4. 团队的决策方式5. 共识决策方式的应用6. 打造汽车售后服务团队思考与练习拓展学习参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<客户沟通技巧与投诉处理>>

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