

<<客户服务管理工作细化执行与模板>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理工作细化执行与模板>>

13位ISBN编号：9787115176677

10位ISBN编号：7115176671

出版时间：2008-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：王波 编

页数：231

字数：180000

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>

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 内容概要

本书结合客户服务管理岗位工作内容，以流程为主线，细化了客户开发管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信用管理、客户信息处理管理、呼叫中心管理、客户服务培训与考核管理9大项工作。

书中包括有该岗位从业人员可以利用的模板库和范例库。

本书适合客户服务从业人员、客户服务管理研究人员、管理咨询人员、高校相关专业的师生使用。

# <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

## 书籍目录

第一章 客户服务管理岗位设计与工作事项 第一节 客户服务管理岗位设计与目标分解 一、客户服务管理岗位设计 (一) 客户服务管理岗位设计模板 (二) 呼入型呼叫中心岗位设计模板 (三) 呼出型呼叫中心岗位设计模板 二、客户服务各岗位目标分解 (一) 客户管理岗位工作目标 (二) 客户开发岗位工作目标 (三) 大客户管理岗位工作目标 (四) 客户关系岗位工作目标 (五) 售后服务岗位工作目标 (六) 客户投诉岗位工作目标 (七) 客户信息岗位工作目标 (八) 呼叫中心岗位工作目标 第二节 客户服务管理各岗位工作事项 一、客户管理岗位工作明细 (一) 客户总监工作明细表 (二) 客户经理工作明细表 二、客户开发岗位工作明细 (一) 客户开发主管工作明细表 (二) 客户开发专员工作明细表 三、大客户管理岗位工作明细 (一) 大客户主管工作明细表 (二) 大客户专员工作明细表 四、客户关系岗位工作明细 (一) 客户关系主管工作明细表 (二) 客户关系专员工作明细表 五、售后服务岗位工作明细 (一) 售后服务主管工作明细表 (二) 售后服务专员工作明细表 六、客户投诉岗位工作明细 (一) 客户投诉主管工作明细表 (二) 客户投诉专员工作明细表 七、客户信息岗位工作明细 (一) 客户信息主管工作明细表 (二) 客户信息专员工作明细表 八、呼叫中心岗位工作明细 (一) 呼叫中心经理工作明细表 (二) 座席班长工作明细表 (三) 座席员工作明细表 第二章 客户开发细化执行与模板 第一节 客户调查分析流程与工作执行 一、客户调查分析流程与工作细化 (一) 客户调查分析工作流程 (二) 客户调查分析控制程序 二、客户调查分析执行工具与模板 (一) 客户调查计划表 (二) 客户信息调查表 (三) 客户需求调查表 (四) 客户区域分析表 (五) 客户销售分析表 (六) 客户满意度调查表 (七) 客户调查分析报告表 (八) 客户调查实施方案 第二节 客户开发流程与工作执行 一、客户开发流程与工作细化 (一) 客户开发工作流程 (二) 客户开发控制程序 二、客户开发执行工具与模板 (一) 客户开发计划表 ..... 第三章 客户关系管理细化执行与模板 第四章 大客户管理细化执行与模板 第五章 售后服务管理细化执行与模板 第六章 客户投诉管理细化执行与模板 第七章 客户信用管理细化执行与模板 第八章 客户信息处理细化执行与模板 第九章 呼叫中心管理细化执行与模板 第十章 客户服务培训与考核细化执行与模板

## <<客户服务管理工作细化执行与模板>>

### 章节摘录

- 第三章 客户关系管理细化执行与模板
- 一、总则
- 1.为了规范客户关系维护流程，提高客户关系维护效率，特制定本控制程序。
- 2.权责分配
- (1) 客户服务部全面负责客户关系维护工作，负责信息收集、措施制定和落实工作。
- (2) 市场营销部向客户服务部提供客户服务的相关信息支持工作。
- (3) 相关部门协助开展客户关系维护工作。
- 二、客户服务信息收集
- 1.客户服务专员全面收集公司在客户服务过程中形成的各类信息
- (1) 客户交易信息。
- (2) 客户回访记录。
- (3) 客户接待记录。
- (4) 客户投诉记录。
- (5) 其他相关信息。
- 2.客户服务信息的收集办法
- (1) 调查法。
- (2) 面谈法。
- (3) 资料收集法。
- 三、客户关系评估
- 1.客户关系评估是指导客户关系改进和完善工作的重要环节。
- 2.客户关系评估步骤
- (1) 客户服务专员对收集到的客户服务信息进行分析、汇总。
- (2) 将汇总结果同公司客户发展战略和客户服务要求进行对比，找出其中的差距。
- (3) 运用合理的评估办法得出评估结果。
- 评估结果的种类包括： 客户关系需改进； 客户关系需保持； 客户关系需放弃。
- 四、提出客户关系改进措施
- 1.客户服务专员根据客户关系评估结果提出客户关系改进的目标和措施。
- 2.客户关系改进措施的制定要遵循可行性、节约性的原则。
- 3.客户服务专员将改进措施报客户服务主管审核，客户服务主管提出措施改进的建议和要求，由客户服务专员对改进措施进行完善。
- 五、落实客户关系改进措施
- 1.客户服务主管根据客户关系目标和改进措施，编制相关费用预算。

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>