

<<客户服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务与管理>>

13位ISBN编号：9787121124198

10位ISBN编号：712112419X

出版时间：2011-1

出版时间：电子工业出版社

作者：方玲玉，李琳娜 编著

页数：237

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>

<<客户服务与管理>>

内容概要

方玲玉编著的《客户服务与管理——项目教程》以现代企业的客户服务岗位的工作过程为逻辑线索，在项目课程开发理论的指导下，设计了走近客户服务、分析目标客户、沟通客户需求、处理客户投诉、培育忠诚客户和管理客户关系等6个学习型项目。

学习型项目的设计，均以客户服务岗位不同业务阶段必备的业务知识和服务技能为主线，以精心设计的若干“有趣、有用、有挑战”技能训练为核心，以大量取自企业客户服务实践的阅读材料为补充，通过对典型实践性问题的提出及相应服务情境的创设，让学习者能够“在学中做，在做中学”，在循序渐进的总结和分享中提升服务素养、改善沟通技巧、创新客户价值，逐步实现客户服务岗位职业角色的转换。

方玲玉编著的《客户服务与管理——项目教程》适合作为中职、高职及应用型本科层次财经大类专业的“客户服务实务”、“客户关系管理”和“客户服务与管理”等相关课程的教材，也非常适合相关企业用做客户服务人员的培训教材。

作者简介

方玲玉，2005年被评为管理学教授，2009年被评为湖南省电子商务专业带头人；现任长沙民政职业技术学院经济贸易系副主任，首批国家示范性高等职业院校重点建设专业——电子商务专业带头人，湖南省职业技能鉴定专家委员会电子商务专业委员会秘书长，中国职业教育研究会电子商务

<<客户服务与管理>>

书籍目录

项目一 走近客户服务 任务一 认识客户与服务 一、服务的内涵及特点 阅读材料1-1 著名公司的服务使命 二、客户的定义及内涵 三、客户的分类及特点 阅读材料1-2 肯德基的客户划分 阅读材料1-3 大公司服务理念变革 技能训练1-1 计算客户价值 技能训练1-2 评估客户服务技巧及沟通能力 任务二 了解优质的客户服务 一、客户服务对于企业和个人至关重要 二、我国客户服务市场的分类与客户服务的内容 三、优质客户服务的内涵及特点 阅读材料1-4 优秀客服人员应具有素质能力 四、优质客户服务的构成要素 阅读材料1-5 WOW奖——杰出客户服务奖 阅读材料1-6 客户服务专员岗位说明书 技能训练1-3 分析出色和糟糕的客户服务体验 项目二 分析目标客户 任务一 扫描市场环境 一、宏观环境变化对服务市场的冲击 阅读材料2-1 服务部门就业人数的增长 技能训练2-1 分析宏观环境因素对企业服务市场的冲击 二、网络信息技术对客户服务的挑战 阅读材料2-2 戴尔计算机公司的客户管理 三、我国客户服务市场的现状与问题 阅读材料2-3 某公司电话咨询行为规范 阅读材料2-4 奔驰汽车公司的服务标准化 技能训练2-2 企业服务水平现状分析 任务二 分析产品服务 一、产品或服务的性能与特点分析 阅读材料2-5 睡袋的使用及选购 二、产品或服务的特色与优势分析 阅读材料2-6 王老吉的重新定位 三、行业发展动态及竞争对手分析 阅读材料2-7 饮料市场外部环境及竞争业态的分析 技能训练2-3 企业产品或服务的性能特点及特色优势分析 任务三 寻找目标客户 一、研究业务模式,识别客户群体 技能训练2-4 企业客户群体的识别与分析 二、分析现有客户,整理客户资料 三、开展市场调查,发掘潜在客户 阅读材料2-8 美国尼尔逊公司对行为记录法的运用 阅读材料2-9 客户调查实验法的运用 技能训练2-5 客户调研主题的确定及调查方法的选择 阅读材料2-10 客户调查问卷 阅读材料2-11 如何寻找红酒团购客户,目标客户从何而来 技能训练2-6 企业客户群体的识别与分析 四、利用网络渠道,开发目标客户 阅读材料2-12 网络时代客户服务新规则 技能训练2-7 不同渠道客户群体特征的分析 任务四 评估客户价值 一、评估客户终生价值 二、客户的分级与管理 三、重点客户的判断与管理 阅读材料2-13 挖掘客户价值应“区别对待” 技能训练2-8 企业客户价值的判断及服务策略的分析 项目三 沟通客户需求 任务一 理解客户需求 一、了解客户的沟通风格 二、做好接待前的准备 技能训练3-1 规划接待客户前的准备工作 三、了解客户的真正需求 四、明确客户的具体期望 阅读材料3-1 如何识别客户的不合理期望 技能训练3-2 客户需求和期望值的预设与分析 任务二 选择沟通方式 一、电话沟通 阅读材料3-2 某公司电话沟通的服务质量标准 二、有效倾听 阅读材料3-3 “销售大王”乔吉拉德的倾听教训 技能训练3-3 倾听技能的诊断及改善 三、非语言沟通 阅读材料3-4 身体语言泄天机 阅读材料3-5 千手观音微笑的炼成 四、书面沟通 技能训练3-4 书面沟通易读指数的测试 任务三 满足客户期望 一、针对性地推荐企业产品 阅读材料3-6 企业QQ在线客服规范用语 技能训练3-5 将产品特点转化为客户利益 二、提供信息与选择 三、设定并超越客户期望 四、拒绝客户的不合理要求 五、与客户达成协议 阅读材料3-7 帮客户做决定的同谋者公司 技能训练3-6 通过探询引导客户需求 项目四 处理客户投诉 任务一 处理客户异议 一、了解客户异议的种类 技能训练4-1 分析客户异议的类型 二、分析异议产生的原因 三、明确异议处理的原则 四、确定异议处理的步骤 技能训练4-2 区分正确的认同与错误的认同 技能训练4-3 将客户异议具体化 技能训练4-4 客服人员提问技巧分析 五、掌握异议处理技巧 阅读材料4-1 缓解客服工作压力的常用技巧 任务二 解决客户投诉 一、积极看待客户投诉 阅读材料4-2 英国航空公司的“抱怨冰山”说法 二、分析投诉产生的原因 阅读材料4-3 如何洞察客户投诉时的心理状态 三、了解客户投诉类型 四、确定投诉处理流程 阅读材料4-4 客户永远是对的吗 阅读材料4-5 湖南竞网(百度湖南总代理)客户投诉处理实例 技能训练4-5 客户投诉类型的分析与处理 五、掌握投诉处理技巧 阅读材料4-6 公司客户投诉处理案例 技能训练4-6 一般投诉的处理技巧 技能训练4-7 利用CLEAR法解决客户投诉 阅读材料4-7 网络公关案例分析 阅读材料4-8 客户投诉管理岗位职责 项目五 培育忠诚客户 任务一 识别忠诚客户 一、客户忠诚度的含义 阅读材料5-1 柯林斯医生与他的忠诚客户 二、客户忠诚度的测评 阅读材料5-2 戴尔公司的服务策略 技能训练5-1 客户忠诚度的细分与管理 任

<<客户服务与管理>>

务二 建立客户关系 一、建立客户信任 阅读材料5-3 勇于承责的强生公司 二、改善客户关系 阅读材料5-4 客户忠诚度的重要性 技能训练5-2 企业客户关系建立及维护策略的调研与分析 任务三 提升客户满意 一、把分内的服务做精 阅读材料5-5 对香草气味过敏的庞帝拉克汽车 阅读材料5-6 宜家繁荣的背后：鼓励员工从顾客的角度看问题 二、把额外的服务做足 阅读材料5-7 台湾商家提供的“多此一举”服务 三、把超乎想象的服务做好 阅读材料5-8 里茨卡尔顿大酒店的服务信条 技能训练5-3 企业提升客户满意度之策略的分析 项目六 管理客户关系 任务一 全面了解客户关系管理 一、客户关系管理的推动因素 二、客户关系管理的基本内涵 阅读材料6-1 如何正确管理非赢利客户 技能训练6-1 不同行业客户关系管理推动因素的分析 任务二 客户关系管理系统的开发与实施 一、客户关系管理系统的基本框架 二、客户关系管理系统的实施 阅读材料6-2 导致CRM系统达不到期望值的“死因” 技能训练6-2 不同行业客户关系管理影响因素的分析 任务三 客户关系管理系统在典型行业中的应用 一、客户关系管理系统在零售行业中的应用 二、客户关系管理系统在汽车行业中的应用 附录A 技能训练流程 附录B 阅读材料索引

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>