

<<客户服务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务>>

13位ISBN编号：9787300038032

10位ISBN编号：7300038034

出版时间：2002-6

出版时间：中国人民大学出版社

作者：曹霞

页数：339

字数：385000

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>>

内容概要

本书是剑桥秘书证书考试选修课程客户服务的教材。

在本书的编写过程中，我们参阅了大量的国内外相关教材，结合中国的实际情况并结合自己的教学实践，力图能够对国内传统教材有所突破，不做过多纯理论的叙述，强调培养技能，使学生能够在轻松愉快的环境中接受培训。

至于效果如何，还要在实践中检验。

在体例上，本书完全遵照了剑桥秘书证书考试大纲的顺序，根据大纲要求学生所能达到的能力标准而编写，涵盖了大纲中的所有要点。

考虑到剑桥秘书证书是一种等级考试，每一等级的要求有所差别，所以根据内容的难易程度，我们将此书分为三级。

一级是一些预备知识，是客户服务领域的一些常规工作和技能；二级要求学生客户服务的一些基本原则，具备一些基本能力，同时为将来进一步的学习奠定基础。

三级是从事初、中级客户服务管理的人员所要学习的，他们可以在各种环境中从事复杂的、非例行性的客户服务工作。

在学习高一级的内容时，读者可参阅低一级的相关内容。

<<客户服务>>

书籍目录

一级第1章 了解客户服务的基本要素 1.1 识别客户 1.2 了解客户需要什么 1.3 了解个人如何提供服务
第2章 展示如何与客户沟通 2.1 了解问候客户的方法 2.2 发现客户的需求 2.3 应付难以对付的客户第3章 了解机构怎样运用程序帮助客户 3.1 帮助客户选择 3.2 了解服务提供程序 3.3 处理问题第4章 完成作业, 认识如何为客户提供优质的服务 4.1 说明需要认识到哪些方面 4.2 观察当地客户服务的实现情况 4.3 报告观察结果二级第1章 了解组织内客户服务的角色 1.1 对有效的客户服务进行定义 1.2 认识到在不同的组织内客户服务如何运用 1.3 确定客户的类型第2章 了解和描述向客户提供服务的可靠性 2.1 认识和了解可靠的服务体系 2.2 了解在提供服务时个人可靠度的重要性 2.3 与他人合作培养可靠的客户服务第3章 有铲地与客户进行沟通 3.1 认识与不同客户沟通的不同形式 3.2 有效地对客户的需求和感受进行回应 3.3 在客户面前保持积极的自我形象第4章 发现并解决客户的问题 4.1 确认客户问题的类型 4.2 收集客户问题的信息 4.3 找到并向客户提供解决方案第5章 设计并实施有关客户服务的调查 5.1 选择当地服务提供商并展开客户调查 5.2 写一份结果报告并提供解决方案三级第1章 客户服务的内容及其在不同文化中的运用 1.1 了解客户服务的各个方面 1.2 认识客户和组织的文化 1.3 认识客户服务中的地区和国家文化第2章 了解可靠系统在提供有效客户服务中的作用第3章 展示并应用与客户有效沟通的理解第4章 确认客户的问题, 提出解决方法第5章 在特定组织内对客户服务的提供进行调查并得出结论

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>