

<<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：9787300156026

10位ISBN编号：7300156029

出版时间：2012-8

出版时间：中国人民大学出版社

作者：陈静俊，楼晓东 编

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

《21世纪高职高专规划教材·市场营销系列·高职高专市场营销项目课程系列教材：客户服务与管理》内容打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容和课程教学，让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识，培养学生技能和职业素质。内容应体现先进性和实用性，采用模块化结构构建课程内容体系，即将课程的主要理论知识点和实践分成若干个模块，内容组织上，基本理论以“必须和够用”为度，重点突出企业需要的客户服务业务处理能力的训练。

《21世纪高职高专规划教材·市场营销系列·高职高专市场营销项目课程系列教材：客户服务与管理》确定了以下几个知识模块：岗前准备、客户开发、客户数据库的建设和管理、客户关系维护、售后服务管理、客户投诉管理等，课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要。

## <<客户服务与管理>>

### 作者简介

陈静俊，浙江工商职业技术学院，讲师。  
自2000年以来一直在教学第一线从事管理、营销专业课教学，为高职学生开设了“客户服务与管理”、“经济学基础”、“市场营销学”和“旅游市场营销学”等课程。

## <<客户服务与管理>>

### 书籍目录

项目一 规划客户服务部门的组织机构任务1 设计客户服务部门的组织结构任务2 编制客户服务部门的岗位说明书项目二 客户日常交往业务任务1 接待客户任务2 电话受理客户咨询任务3 客户电话回访项目三 大客户任务1 识别大客户任务2 建立大客户档案任务3 大客户回访任务4 大客户维护项目四 售后服务管理与客户满意度的测评及提高任务1 售后服务管理任务2 客户满意度测评任务3 提高客户满意度项目五 客户投诉管理任务1 客户投诉的接待任务2 客户投诉的处理任务3 客户忠诚度的测评任务4 培养忠诚客户项目六 建设和管理客户信息库任务1 建立客户档案任务2 客户关系管理系统任务3 利用客户档案参考文献

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>