

<<管理从服务开始>>

图书基本信息

书名：<<管理从服务开始>>

13位ISBN编号：9787501758395

10位ISBN编号：7501758395

出版时间：2003-1

出版时间：中国经济

作者：李勇等编著

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>

## <<管理从服务开始>>

### 内容概要

“顾客至上”，“顾客就是上帝”。

怎样实现这两句承诺呢?通常，企业是以实际的行动向顾客提供满意的服务来实现的。

真正实现这两句承诺时也是企业成功的开始。

开启企业制胜的秘密就是对客户服务的清楚的认识。

本书为管理新视角丛书中的一本，本丛书有《管理从创新开始》、《管理从服务开始》、《管理从信息开始》、《管理从制度开始》、《管理从做人开始》和《管理从学习开始》。

## <<管理从服务开始>>

### 书籍目录

#### 第一章 开启企业制胜的秘密

##### ——认知客户服务

##### 第一节 谁是你的客户

再忙也不要忘记顾客

问自己：谁是你的客户

差异——外部顾客和内部顾客

茫茫商海，客户何在

##### 第二节 理念提升：从客户导向到客户服务

你以客户为导向了吗？

走进客户服务

服务三角形：成功服务的要素

##### 第三节 高瞻远瞩：从短期策略到长期服务战略

战略架构：服务战略的基本框架

理念先行：牢固服务理念

大整合：服务战略体系的构成及作用

#### 第二章 抓住客户服务的关键

##### ——把握客户行为

##### 第一节 了解你的客户

客户及其购买行为

区分赢利性顾客

“新人类”的消费者行为

全面了解客户的5个“A”

##### 第二节 消费心理学：解析客户行为

客户需求分析

从潜在需求到明确需求

需求——感觉——预期

##### 第三节 管理客户期望

注重客户满意

超越客户期望，实现客户满意

#### 第三章 掌控客户服务的过程

##### ——客户服务行动的主要方面

##### 第一节 认真记录你的客户

日益重要的客户档案

客户档案的建立模式

开发客户资源，利用客户档案

##### 第二节 沟通从反馈开始

聚焦客户意见反馈

快速反应管理

全方位沟通，由“心”开始

客户沟通中现代化工具的运用及其技巧

##### 第三节 客户满意的另一面：处理抱怨与投诉

微笑面对客户的不满

制度保证：客户投诉管理

百分百应对客户投诉

##### 第四节 培养客户忠诚：客户管理的最高境界

<<管理从服务开始>>

回头客：企业最宝贵的财富

考量客户忠诚度

成功之路：忠诚客户计划

第四章 保证客户服务的质量

——客户服务绩效评价

.....

第九章 服务于员工的成长与未来

——给员工培训和学习的机会

## <<管理从服务开始>>

### 媒体关注与评论

书评对客户服务的认知必须循序而行，因此，本章在第一节谈论了谁是你的客户，分析了客户的重要性并解释什么人才是你的客户，接着在第二节介绍了客户导向，并由此进入客户服务的探讨。最后在第三节重点讨论了客户服务的战略。

#### 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>