

<<客户情绪管理实例与技巧>>

图书基本信息

书名：<<客户情绪管理实例与技巧>>

13位ISBN编号：9787501763719

10位ISBN编号：7501763712

出版时间：2004-4-1

出版时间：中国经济出版社

作者：赵敏

页数：292

字数：229000

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>

## <<客户情绪管理实例与技巧>>

### 内容概要

经理人应变管理能力训练系列。

客户的情绪状态是好是坏，是悲是喜，决定着他们对我们的产品和服务是接受还是拒绝。

能否让我们的客户感觉愉快，决定着我们的事业是否有前进的能力和價值。

本书不但给管理者提供了理论上的解释和指引，更有针对性地给出了大量有说服力的实例，希望能帮助管理者快速掌握赢得客户信任的技巧，帮助企业增强管理应变力。

## &lt;&lt;客户情绪管理实例与技巧&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 制胜之道：客户情绪管理 第一节 拿什么赢得客户的心 一、从四种观点说起 二、今天的客户要什么 三、情绪：打开客户之门 第二节 客户情绪概论 一、客户的类型 二、影响客户情绪的因素 三、客户情绪管理必须注意的六个问题 第二章 快乐的员工，满意的客户 第一节 激励员工情绪 一、公平的酬劳和福利 二、安全舒适的工作环境 三、内在激励 四、奖励制度 第二节 营造良好的情绪环境 一、员工情绪的诱导与控制 二、员工情绪自我调控 三、几种主要不良情绪的调控 第三章 客户情绪与企业机制 第一节 企业组织形式 一、以客户为中心的组织结构 二、内部客户观念 三、与内部客户沟通 第二节 客服一线员工队伍建设 一、客服一线员工招聘 二、客服一线员工培训 三、为一线客服员工的高效运作提供条件 第三节 客户服务责任制度 一、销售部的职责 二、生产部门的职责 三、采购部门的职责 四、研究开发部门的职责 五、市场部的职责 六、人事部门的职责 七、管理层的职责 八、把客户的情绪感受放在公司政策之上 第四章 客户情绪与企业行动 第一节 产品与客户情绪激发 一、情绪激发 二、情绪激发的步骤 三、情绪激发的载体 四、情绪激发的实例与技巧 第二节 客户情绪信号与企业行动 一、战略与计划 二、客户情绪透镜 三、情绪——质量分析 四、确定优先顺序 第三节 客户资料与情绪沟通 一、客户资料的内容 二、客户资料的收集方法 三、建立客户数据库 四、客户数据库的利用 第五章 信赖是一种正面情绪 第一节 企业承诺 一、企业为什么要承诺 二、决定企业承诺的因素 三、企业如何信守承诺 第二节 客户信赖与企业宣传 一、广告 二、公共关系 第三节 企业危机时的客户情绪管理 第六章 客户情绪应对的实例与技巧 第一节 客户情绪识别 一、面部表情 二、语言 三、身体语言 第二节 第一印象——客户情绪起始点 一、仪表 二、情绪准备 三、树立目标 四、了解产品 五、把握推销原则 第三节 价格与客户情绪 第四节 业务人员必须学会的六件事 一、倾听 二、谈话 三、电话 四、微笑 五、记住客户的名字 六、赞美 第五节 寻找与客户沟通的机会 一、与客户联系 二、寻找为客户提供附加服务的机会 第六节 化解客户抵触情绪 一、幽默感 二、寻找共鸣 三、找出客户的兴趣所在 第七节 给客户的购买增添情绪附加值 一、游戏 二、竞赛 三、抽奖 第八节 避免不良刺激 第九节 客户永远是对的 第十节 尊重客户的自我意识 第十一节 客户关怀 第十二节 帮助你的客户 第十三节 随时关注客户情绪 第十四节 应对客户拒绝 第十五节 与客户情绪沟通的七个要点 一、时机 二、思维习惯 三、方式 四、分寸 五、真诚 六、关注细节 七、体验客户的情绪 第七章 抱怨：振奋客户情绪的机会 第一节 怎样看待客户抱怨 一、客户抱怨，是不满意的表现 二、客户抱怨，是因为对企业抱有期望 三、重视每一个客户的抱怨 四、客户的抱怨是商机所在 五、妥善处理抱怨是企业的责任 六、消除客户的不满，恢复企业的信誉 七、把客户抱怨作为市场调查数据加以利用 八、妥善处理客户抱怨是改善客户情绪与态度的良机 第二节 客户抱怨的原因及针对性处理 一、客户不满的原因 二、客户抱怨的针对性处理 第三节 客户抱怨处理过程 一、处理客户抱怨的方式 二、处理顾客抱怨的常用方法 三、处理客户抱怨的流程 四、处理客户抱怨的原则 五、处理客户抱怨中需要注意的方面 第四节 客户抱怨处理中业务人员自身的情绪调节 一、保持镇定 二、让客户发泄 三、深呼吸 四、试着以第三者的心态来看待抱怨 五、提醒自己：我代表企业 六、客户的抱怨不是针对我 第五节 客户抱怨处理禁忌 一、不该做的事 二、不该说的话

<<客户情绪管理实例与技巧>>

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>