

<<顶尖客户服务>>

图书基本信息

书名：<<顶尖客户服务>>

13位ISBN编号：9787504457356

10位ISBN编号：7504457353

出版时间：2006-10

出版时间：中国商业出版社

作者：郑宏峰

页数：248

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>

<<顶尖客户服务>>

内容概要

本书，对于从事销售工作的业务员以及从事客户服务的专业人员来说，都是一本不可多得的参考书。它精彩地描述了怎样提供尽善尽美的服务、打造五星级服务、让客户感动的真情服务、超越客户期望的细节服务等。

此书应是所有致力于服务行业人员的必读之作。

<<顶尖客户服务>>

书籍目录

第一天：树立顾客就是亲人的服务宗旨 1.客户是发你薪水的人 2.你只需要多付出一点点 3.始终坚持顾客第一的思想 4.服务无小事，态度是关键 5.顾客永远是对的 6.为客户实际上也是为自己 7.不要低估每一位客户 8.客户永远是第一位

第二天：自我完善是提供优质服务的前提 1.提高服务人员的专业素质 2.树立完美的自我形象 3.决定胜败的第一印象 4.让自己的语言更有吸引力 5.进取心是一种难能可贵的品质 6.带给你成功的自信心 7.守时是一种美德 8.服务人员最珍贵的“自制力” 9.做好服务品质的15个C

第三天：业务员服务细节训练 1.做好细节服务，就是从小事做起 2.细微之处的真诚和尊重 3.细节服务方能留住顾客 4.个性化服务提升品牌竞争力 5.快速把握客户的兴趣集中点 6.决定成败的精彩示范 7.巧妙地回答对方的提问 8.不要贬低顾客的判断力 9.微笑胜恐龙、赞美杀野兽

第四天：发自内心的贴心服务 1.尊重客户才能赢得信赖 2.热情是服务人员的生命 3.微笑服务是态度更是技术 4.真诚对待你的顾客 5.以赤子之心赢得顾客的关爱

第五天：超越客户期望的超值服务

第六天：留驻永久顾客的售后服务

第七天：培养强烈的服务责任意识

第八天：最好的销售要与服务相结合

<<顶尖客户服务>>

媒体关注与评论

服务是销售过程中的最重要环节，它关系到生意是否成交以及第二次购买。

——瓦尔·吉 今天的客户都是非常精明的，并且对于自己所接受的服务具有很高的期望

。他们对服务的选择、服务速度和服务便利等有更高的要求，他们不愿意被操纵。因此。

不能提供高质量服务的公司最终必然会丢失自己的市场份额。

——营销大师科特勒 卓越的客户服务是我们区别于所有其他公司的特色所在。

向顾客提供他们需要的东西，并且再多一点服务，要让他们知道企业重视他们。——山姆·沃尔顿 企业也只是具

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>