

<<客服管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<客服管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787511904447

10位ISBN编号：7511904440

出版时间：2011-2

出版时间：中国时代经济出版社

作者：李祎

页数：299

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>

## <<客服管理工具箱>>

### 内容概要

《客服管理工具箱》是一本为客户服务部门精心编制的规范化管理指南。全书以客户服务的工作分析为基础，将每一项工作进行细化和说明，介绍了客户服务部的各种制度规范、工作流程、工作评价以及实用表单，可以有效地改进客户服务部的工作流程，提高工作效率，提升服务水平，树立企业形象，增加产品和服务的附加值。

<<客服管理工具箱>>

作者简介

李祎女，回族，河北省承德市人。  
现系北京理工大学管理与经济学院研究生，技术经济及管理专业。  
性格开朗，爱好广泛。

## &lt;&lt;客服管理工具箱&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一章 客户服务部组织架构与职责第一节 客户服务部组织架构第二节 客户服务部岗位职责第三节 客户服务人员职位说明书第二章 客户服务部招聘管理第一节 客户服务人员招聘管理工作分析第二节 客户服务人员招聘管理制度第三节 客户服务人员招聘管理流程第四节 客户服务人员招聘管理评价第五节 客户服务人员招聘管理表格第三章 客户服务部培训管理第一节 客户服务部培训管理工作分析第二节 客户服务人员培训管理制度第三节 客户服务人员培训管理流程第四节 客户服务人员培训管理评价第五节 客户服务人员培训管理表格第四章 客户服务部薪酬管理第一节 客户服务人员薪酬管理工作分析第二节 客户服务人员薪酬管理制度第三节 客户服务人员薪酬管理流程第四节 客户服务人员薪酬管理评价第五节 客户服务人员薪酬管理表格第五章 客户服务部绩效管理第一节 客户服务人员绩效管理工作分析第二节 客户服务人员绩效管理制度第三节 客户服务人员绩效管理流程第四节 客户服务人员绩效管理评价第五节 客户服务人员绩效管理表格第六章 客户信息管理第一节 客户信息管理工作分析第二节 客户信息管理制度第三节 客户信息管理流程第四节 客户信息管理评价第五节 客户信息管理表格第七章 客户满意度管理第一节 客户满意度管理工作分析第二节 客户满意度管理制度第三节 客户满意度管理流程第四节 客户满意度管理评价第五节 客户满意度管理表格第八章 客户忠诚度管理第一节 客户忠诚度管理工作分析第二节 客户忠诚度管理制度第三节 客户忠诚度管理流程第四节 客户忠诚度管理评价第五节 客户忠诚度管理表格第九章 售后服务管理第一节 售后服务管理工作分析第二节 售后服务管理制度第三节 售后服务管理流程第四节 售后服务管理评价第五节 售后服务管理表格第十章 客户投诉管理第一节 客户投诉管理工作分析第二节 客户投诉管理制度第三节 客户投诉管理流程第四节 客户投诉管理评价第五节 客户投诉管理表格

## 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>