

<<客服命门>>

图书基本信息

书名：<<客服命门>>

13位ISBN编号：9787512306431

10位ISBN编号：7512306431

出版时间：2010-9

出版时间：中国电力出版社

作者：张锦中

页数：262

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>

<<客服命门>>

内容概要

《客服命门：企业客服管理的误区与对策》针对企业客服管理过程中普遍存在的十大误区，结合实践案例总结了客服管理的十项关键原则，并提出了系统化解解决思路与对策。

《客服命门：企业客服管理的误区与对策》可以指引企业全面深入地剖析自身客户管理的得与失，早日走出客服误区，有效提升客户服务能力与效率，确保客服管理真正起到提升客户服务质量，增强企业市场竞争力的作用，对于企业领导、管理人员及一线客服人员等都是难得的实用读本。

<<客服命门>>

作者简介

张锦中，曾担任德赛集团、TCL金能电池、广东百安常晟投资公司、维那士实业等企业主管、总经理等职务，曾成功开拓德赛电池全国营销网络，策划举办“德赛电池 - 奥迪”、TCL电池“王牌大力士”广州巡回赛等活动。在十多年的企业营销工作中，曾实现销售过亿的突破性业绩，形成了独有的营销思维。2005年始，进入营销咨询与培训行业，深受好评。

<<客服命门>>

书籍目录

丛书序在动荡巾前行前言客服管理的十项关键原则及其实践第一章 逐利的游戏？
——如何通向与客户的互赢关系利益面前无公平冰冷的自动服务机垄断思维下的精神错觉
感激“上帝”的恩赐CRM中“C”哪儿去了？
找一条路，通向客户的心好客户，好朋友与客户建立结构性联系用关怀改善伙伴关系第二章 短线交易
困境——无所谓客户服务的企业“游击思维”的悲哀大公司也会犯错千里迢迢
为暇务创造价值，还是创造客户？
谁更关心时间成本人性化，还是标准化？
一套软件代替不了情感用心才能做对以客户为导向的专业化服务第三章 走出混乱——差异化
与集中化客服管理趋势营销时代的狐假虎威标准化，还是模式化？
奉献精神要适可而止客户也要分出三六九等层级不同，关注不同给予客户应得的服务分层后的集中化
管理尊贵的大客户服务第四章 客服部摆设——强化全员客服精神乃正道服务老板，还是服
务客户？
小媳妇心态离心离德的形象工程客服专员的无奈圈地运动心灵的桥梁管理，还要服务一种接力游戏没
有任何借口第五章 防火墙漏洞——如何积极响应和处理客户投诉天生的敌意者正当投诉，
还是投诉成瘾？
没有投诉即可高枕无忧？
冲突规罪魁祸首认真、专注的倾听是一种诚意你的方案让客户满意吗？
一种主动解决问题的态度管理到位，服务才能高效第六章 温柔陷阱——服务承诺何以演变
为矛盾冲突服务不是“画大饼”成本压力，还是竞争压力？
承诺背后的质量陷阱承诺也玩文字游戏程序烦琐，还是门槛过高？
承诺不是压力释放自动生效的违诺惩罚让承诺经得起监督第七章 服务还是骚扰？
——给予客户适度服务，谨防服务过度你的电话让人烦不得不防的个人隐私热情无“
度”，亲密无“间”请记住：服务不是推销服务要讲究时机与技巧对客户的需求心领
神会恰到好处是一门科学适度之外，还有惊喜网络时代的客户服务新形式第八章 你的心思我不
懂——掌控客户心理，创新客服技术独角戏还能唱多久？
什么是“服务互动”网络互动是一把双刀剑只闻其声，不见其笑我型我Show的互动方案互
动的线不可断心中有本客户不拘簿信息就是财富用胡萝卜汁留住客户第九章 铁打的营盘流水的
兵——用持续性服务打造客户忠诚度为什么100-1=0？
随时变脸的忠诚度除了让客户满意，别无选择绝不让爱斯基摩人继续买冰箱独生女心二意与死心塌她
从满意到忠诚之路巧妙化解客户的不满培养忠诚的最佳途径第十章 外包隐患——构建科学
合理的服务外包模式从“服务外包”说起服务外包与心头大患一个两难的选择双赢的托管
服务住机会中获得成长选对客户，用对方法不做甩手掌柜让你的服务商做得更好记

<<客服命门>>

章节摘录

第一章 逐利的游戏？

——如何通向与客户的互赢关系 利益面前无公平 我们生活的世界，就像一张密密麻麻、错综交织的网，而利益关系就是织这张网的线，每一个人都生活在这张看不见的网上，不能脱离。

企业通过为人们提供产品或服务便利而获取相应的收益，而享受产品或服务便利的人被称为企业的客户。

企业的成功离不开客户，而成功的企业必然是满足了客户的需求。

在企业与客户这一对相互的利益关系体中，如何保持利益的平衡，价值交换的公平成为双方博弈的焦点。

在利益面前，每个个体都试图将自身利益最大化。

然而以牺牲对方利益来满足自己的获利方式成为利益双方关系恶化的根源，交换公平问题由此而产生。

交易公平原则要求利益双方在不损害对方利益的前提下，实现己方利益的最大化。

很多企业在利益面前，非常容易陷入利益获取的极端化。

从短期来看，企业利润获得了增长，但从长远角度来看，这种极端化犹如杀鸡取卵，最终受害的还将是企业自身的成长性。

从我国第一款网络游戏诞生至今已有十余年，而游戏运营模式却从未发生过改变。

从内部公测到免费试玩再到正式收费，最后销声匿迹。

这一期间，游戏运营商们挖空心思地让玩家慷慨解囊。

游戏收费模式从购买游戏点卡转变为虚拟游戏物品的兜售。

免费游戏也换汤不换药，运营商由此获取更大的利润。

这种经营模式的转变，致使游戏设计之初，开发者们就不再专注于游戏品质的提升以及对游戏平衡性的考虑，而是关心游戏运营收益的多少。

游戏中处处设卡，层层收费，更有甚者故意营造恶性游戏生存环境，免费的玩家如果没有好的武器或者道具，会处处受辱，从而产生强烈复仇心理，运营商把握玩家这种心理再来兜售不菲的游戏物品就成为易事。

大多数网络游戏从推出到最后的销声匿迹，其短命的根源与其运营模式的不合理息息相关。

运营商们专注于运营收益的最大化，从而忽略游戏玩家在游戏过程中要求获得精神享受的需求，那么这种建立在不公平基础上的价值交换，就不能完全达成，维系企业与客户长远合作关系的基础，也就不能建立。

企业经营者眼睛里看到的，不能全是自己的利益，这样不但有失交换公平性，更不符合企业利益的长远发展。

……

<<客服命门>>

编辑推荐

企业客服管理的十项关键项目 客户服务需要首先明确客户的地位，树立双赢的思想。

企业的持续发展必然以服务质量的不断提升为依托，建立以客户需求为导向的服务系统才是企业赢得市场的法宝。

服务管理的混乱，源自于落后的管理模式，服务分层管理是提高服务效率，赢得客户满意的利刃。
服务不只是客服部的事情，应强化全员服务意识。

积极响应和主动处理客户投诉，建立合理有效的投诉机制。

企业以诚信为本，认真践行合理、适度的服务承诺有助于提升企业形象，增加客户群，增强企业市场竞争力。

服务讲究适度，过度热情可能导致客户不满，恰到好处的服务才是人性化的服务。

网络技术的发展为更好地开展客户互动提供了技术平台，使一对一服务成为可能，客户互动形式需要持续创新。

有效提升客户满意度，是将企业服务转化成为客户最迫切需求为开端。

托管型呼叫中心的出现，解决了很多中小企业面临的模式困境。

当我们明确了企业运行在哪些关键点上容易陷入误区，并找出相应的对策时，企业的持续健康发展就会顺理成章。

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>