

<<岗位业务培训系列>>

图书基本信息

书名：<<岗位业务培训系列>>

13位ISBN编号：9787545410594

10位ISBN编号：7545410599

出版时间：2012-1

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：滕宝红

页数：139

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>

## <<岗位业务培训系列>>

### 内容概要

本书具有以下特点：

1. 高屋建瓴，形成经典——这套系列图书的作者多数来自国内外优秀企业的中高级管理者和长期从事企业管理咨询、培训的专家教授。

其中大多数人是优秀企业的总经理、副总经理、公共关系管理专家、市场营销专家、人力资源专家、物流与供应链管理专家、精益生产管理专家、质量管理专家、企业培训管理专家和现场管理专家等。本书系是他们在改革开放30年中从事企业经营管理智慧的结晶。

2. 简明易懂，方便实用——改革开放头20年，从我国著名的工商管理学院给企业管理者开设的EMBA和MBA的核心课程来看，学习、消化、吸收欧美国家企业先进的科学管理经验似乎成为我们学习企业经营的主旋律。

但是，实践证明：由于国家、企业文化、制度、语言等环境的差异，对于欧美企业的管理经验真正做到“消化吸收、洋为中用”确实需要一个比较漫长的过程。

许多有识之士发出了“哈佛学不到”的叹息！最近10年来，我国本土的企业家将西方的先进管理经验与自己企业的具体实践相结合，创造了许多超越欧美企业的第一业绩，并总结管理经验，形成了这套书系的雏形。

她来自中国企业，用于中国企业，自然简明易懂、方便实用。

3. 立足实战，讲求实效——多年来，广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源，策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动，又回到企业管理实践和经济活动中去，服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书，打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。

这套白金书系主要定位于企业培训学习，尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点，反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色，以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

<<岗位业务培训系列>>

书籍目录

- 第一章 客服人员任职规范
  - 第一节 客服人员服务观念
    - 观念一：以客户为中心
    - 观念二：以真诚赢得信赖
    - 观念三：让顾客满意
    - 观念四：要做得更好
  - 第二节 客服人员素质要求
    - 要求一：个人修养
    - 要求二：心理素质
    - 要求三：专业素养
    - 要求四：综合能力
  - 第三节 客服人员岗位职责
    - 岗位职责一：客服部经理
    - 岗位职责二：客服部主管
    - 岗位职责三：维修部经理
    - 岗位职责四：维修部副经理
    - 岗位职责五：维修组长
    - 岗位职责六：维修员
    - 岗位职责七：赠品发放员
    - 岗位职责八：退换货员
    - 岗位职责九：广播员
    - 岗位职责十：存包员及开票员
  - 第四节 客服人员任职要求
    - 要求一：家用电器维修工
    - .....
- 第二章 客服人员服务规范
- 第三章 客服人员作业流程
- 第四章 客服人员作业知识
- 第五章 顾客投诉处理
- 第六章 自我成长规划
- 参考文献

## <<岗位业务培训系列>>

### 章节摘录

尊重自己的职业。

每家企业都会有分工的不同，“闻道有先后，术业有专攻”，在任何国家、任何社会，真正被人家尊重的人，是有实力的人，是学有所长的人，是专业方面有本事的人。

所以要爱岗敬业，这样的人才会赢得顾客的尊重。

尊重自己的企业。

在与顾客的接触沟通中，客服人员有责任、有义务维护它的尊严和形象。

**谦虚诚实** 谦虚是人的一种美德，客服人员在处理顾客投诉时表现出谦虚这一点很重要。

一个客服人员需要有很强的专业知识，专业要懂，但应注意，一旦这些服务人员掌握了这各方面的知识后就有可能出现不谦虚的现象，认为顾客说的都是外行话。

如果客服人员不具备谦虚的美德，就会在顾客面前炫耀自己的专业知识揭顾客的短，让顾客感觉到不受尊重，这是投诉处理服务中严格禁止的行为。

客服人员要求有很高的服务技巧和专业知识，但不能去卖弄，不能把顾客当成傻瓜。

**宽容** 忍耐与宽容是面对无理顾客的法宝，是一种美德。

客服人员需要有包容心，要包容和理解自己的顾客。

真正的客户服务是根据顾客本人的喜好使他满意。

顾客的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同。

即使这个顾客在生活中不可能成为朋友，但在工作中他是你的顾客，你甚至要比对待朋友还要好地去对待他，因为这就是你的工作。

要有很强的包容心，包容别人的一些无理，包容别人的一些小家子气。

因为很多顾客有的时候就是这样，斤斤计较，蛮不讲理，胡搅蛮缠。

**诚信** 对于客服人员，通常很多企业都有要求：不轻易承诺，说到就要做到。

客服人员不要轻易地承诺，随便答应顾客做什么，这样会给工作造成被动，但是客服人员必须要注重自己的诺言，一旦答应顾客，就要尽心尽力去做到。

**勇于承担责任** 客服人员需要经常承担各种各样的责任和失误。

出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。

客户服务是企业的服务窗口，应该去包容整个企业给顾客带来的损失。

因此，在客户服务部门，不能说这是哪个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员把它化解。

.....

## <<岗位业务培训系列>>

### 编辑推荐

职业入门的技能指导·岗位竞逐的看家本领！

广经企管白金书系 目前国内中基层岗位培训与学习品种最齐全、结构最完善的大型书系  
全方位介绍管理基础知识，传授技能和操作要点 中基层管理人员及一线岗位工作人员的最佳业务  
读本 通过实效培训改善企业体质，提升管理效能，获得持续的竞争优势

<<岗位业务培训系列>>

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>