

<<服务的59个满意法则>>

图书基本信息

书名：<<服务的59个满意法则>>

13位ISBN编号：9787801978745

10位ISBN编号：7801978749

出版时间：2008-1

出版时间：企业管理

作者：盛安之

页数：307

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>

<<服务的59个满意法则>>

内容概要

由于客户服务这一行业的特殊性，本书的侧重点不在于理论的梳理，而是偏重于理论知识与案例并重，本书为从事各个行业的客户服务工作者们提供了实用的技能和大量可供借鉴的案例。除了理论点评外，更设计了大量的服务场景和实例，内容生动、真实、有趣。描述了这些行业客服人员有可能会遇到的服务难题及应对方法，将这些案例集中在一起，并予以适当的点评与指导，以适应不同行业的客户服务人员的要求。

<<服务的59个满意法则>>

书籍目录

第一章 提升形体表达能力法则1 恰当的职业仪表法则2 正确的交际礼仪法则3 标准的形体语言法则4 谦虚的服务态度法则5 积极的面部表情第二章 提升本行业知识法则6 对本领域的熟悉法则7 了解更多的信息法则8 成为产品的专家法则9 熟练的专业技能法则10 丰富的实践经验第三章 提升语言沟通能力法则11 练习服务用语法则12 语调语速的运用法则13 适当的感情因素法则14 良好的倾听能力法则15 说“不”的技巧第四章 提升电话服务能力法则16 声音描绘最佳形象法则17 有效使用提问技巧法则18 规范电话服务用语法则19 接听电话基本礼仪法则20 恰当反馈感情色彩第五章 提升接待客户的技巧法则21 接待客户前的准备法则22 预知客户的需求法则23 制定有效工作目标法则24 满足客户的期望值法则25 迅速适应客户要求第六章 提升解决问题的能力法则26 工作的合理化建议法则27 提出适当解决方案法则28 坚持开发客户的需求法则29 巧妙获取服务主动法则30 与各部门积极配合第七章 提升心理承受能力法则31 学会给自己减压法则32 调控自己的情绪法则33 良好的应变能力法则34 牢记忍让与宽容法则35 做好持久战准备第八章 提升投诉处理能力法则36 倾听客户的抱怨法则37 理解客户的感情法则38 平息客户的不满法则39 高效地处理问题法则40 衷心的感谢客户第九章 提升职业责任意识法则41 积极的承担责任法则42 重视自己的承诺法则43 真诚的给客户道歉法则44 拥有博爱之心第十章 提升客户应对技巧法则45 如何应对难缠的客户法则46 如何应对刁难的客户法则47 如何应对聪明的客户法则48 如何应对霸道的客户法则49 如何应付唠叨的客户第十一章 提升客户忠诚度法则50 时刻以客户为中心法则51 赢得客户的信赖法则52 提供附加服务法则53 提供个性化的服务法则54 持续提供优质服务第十二章 提升客户关系管理法则55 对客户的追踪调查法则56 建立客户回访机制法则57 完善服务反馈系统法则58 建立客户档案管理法则59 大客户关系管理

<<服务的59个满意法则>>

章节摘录

第一章 提升形体表达能力 美国著名的人类学家霍尔说过：“一个成功的交际者，不但需要理解他人的有声语言，更重要的是能够观察他人的无声信号，并且能在不同场合正确使用这种信号。”

每个客户服务人员都是企业的“代言人”，他们的礼仪和服务体现了企业的经营管理水平。一个客户服务人员，首先应该具备恰当的职业仪表和正确的交际礼仪，将文明敬语与优美的体态语成功地结合在一起，创造一种最佳的表达效果。

每位客户服务人员都以良好的礼仪形象出现在客户面前，便形成了一个企业整体的形象。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

每个企业的服务人员在王作岗位上，以自己的言谈、举止、行为等，向客户表示尊重和友好，通过完善的个人形象，和客户进行良好沟通，展示并塑造了一个企业在社会上的形象。

因此，对于服务人员来说，如何做好服务工作，不仅需要职业技能，还需要懂得服务礼仪规范，例如热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活处理的手段，给客户留下良好的第一印象，为接下来的沟通与接触打下良好的基础。

<<服务的59个满意法则>>

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>