

<<提升客户服务金牌手册>>

图书基本信息

书名：<<提升客户服务金牌手册>>

13位ISBN编号：9787802236325

10位ISBN编号：7802236320

出版时间：2010-10

出版时间：中国三峡出版社

作者：阿杰

页数：247

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>

<<提升客户服务金牌手册>>

内容概要

《提升客户服务金牌手册》以客户服务技巧为核心，围绕客户服务基础理论知识与技能两条主线展开，全面介绍了客户服务的方法、技巧以及现代化的客户服务手段，做到了理论与实践、科学与技能、现在与未来的有机结合。

《提升客户服务金牌手册》内容丰富，通俗易懂，并且引用了大量真实、生动的案例，便于读者阅读、理解与借鉴。

<<提升客户服务金牌手册>>

书籍目录

第一章 如何永远留住你的客户1. 把顾客当上帝2. 以客户为中心3. 为顾客节省每一分钱4. 宁可自己吃亏, 不让顾客受累5. 站在客户的立场上行动6. 客户永远是第一位7. 服务无小事, 态度是关键8. 细节决定成败9. 为客户提供个性化服务10. 灵活对待客户11. 不让顾客说“不”的方法和技巧12. 主动与客户联络第二章 如何打动你的客户13. 微笑服务14. 对待顾客要热情15. 拿出你的真诚, 顾客自会感动16. 付出你的爱心17. 培养无人可及的亲合力18. 不只为销售而服务19. 不折不扣地履行诺言20. 用耐心感动顾客21. 认真负责赢得顾客第三章 如何与客户相处22. 记住顾客的名字23. 真诚而坦率地赞美顾客24. 熟记顾客的长相25. 像情人一样对待客户26. 尊重客户, 赢得信赖27. 善待顾客28. 给顾客面子29. 以幽默风趣吸引顾客30. 善于倾听31. 投其所好第四章 如何提高客户的满意度32. 用产品质量提高客户满意度33. 明码标价, 公平合理34. 带给顾客快乐35. 把免费的服务做到位36. 将退货自由进行到底37. 良好的企业形象38. 尽可能地为顾客提供方便第五章 如何应对客户的抱怨、投诉39. 不与顾客争辩40. 真诚道歉41. 让客户发泄不满42. 以感激之心面对顾客投诉43. 及时处理44. 苍蝇事件中的反思与借鉴45. 安抚顾客不满的技巧46. 委婉处理顾客误会引起的抱怨第六章 如何塑造顾客的忠诚度47. 解客户的燃眉之急48. 以宽容心面对顾客49. 服务补救, 重塑顾客忠诚50. 为顾客创造价值51. 让客户感到内疚不已的服务52. 售后服务要做好53. 持续不断地为顾客提供服务第七章 如何不断地赢得新客户54. 拜访客户前要做好充分准备55. 了解顾客的需求56. 激发客户潜在的购买欲57. 快速把握客户的兴趣58. 决定成败的第一印象59. 用眼神赢得客户的好感60. 掌握与客户交谈的原则61. 设计一个精彩的开场白62. 通过网站挖掘潜在客户第八章 如何实现和客户共赢63. 提供VIP服务64. 打造短信服务平台65. 并非“多此一举”

<<提升客户服务金牌手册>>

编辑推荐

《提升客户服务金牌手册》系统总结了提升客户服务的65招，招招精彩。每一招中都结合了知名企业的经典案例和普通人的亲身体验，并用通俗的语言加以点评和总结。通过这些趣味横生而又发人深省的案例，让您在不知不觉中领悟到服务的真谛。

<<提升客户服务金牌手册>>

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>