

<<客服圣经>>

图书基本信息

书名：<<客服圣经>>

13位ISBN编号：9787802497764

10位ISBN编号：7802497760

出版时间：2011-4-1

出版时间：中华工商联和出版社有限责任公司

作者：易际涨

页数：225

字数：180000

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>

## <<客服圣经>>

### 内容概要

不要把客户的请求当做一种麻烦，无论你多忙，都要先服务你的客户。  
服务客户的时候，你没有借口，因为客户才是你真正的老板，真正为你的工作支付薪水的人。  
那么，你应该如何来对待你真正的老板、你的上帝呢？本书作者——资深的高级培训师倾情为你打造的7大秘诀让你搞定客户不再难，再次销售更简单。

态度决定质量——服务是一种习惯

服务少不了沟通——让服务从心开始

行动起来才有效——感动“上帝”的密码

用好电话巧服务——电话服务的技巧

礼仪是无形力量——让你的服务更规范

别让投诉成障碍——实现再次销售的机遇

别让误区毁了你——走出服务的误区

## <<客服圣经>>

### 作者简介

易际涨

上海普慧管理咨询公司董事长

北京大学经济学院客座教授

时代光华管理培训学院、香港光华管理学院高级培训师

中国古琴学会终身会员

中国心理学会会员、首批国家二级心理咨询师

畅销书《一流员工的5种心态》作者

作者致力于个人心智模式和行为习惯对组织发展以及客户关系影响的研究，在实践中提出了著名的“人力资本领导与管理矩阵”和“服务管理EODC”理论。

主张“中学为体，西学为用”，巧妙地将管理学、心理学与哲学进行有机地融合，注重对领导者及管理者在“道、艺、术”3个层面的提升，为客户培育具有崇高道德的领导者及高效的管理者，以及为中国企业从制造业向服务业转型提供管理咨询服务。

作者辅导过：通用公司、阿里巴巴、UT斯达康、西门子、百安居、摩托罗拉、可口可乐、前程无忧、横滨轮胎、辉瑞制药、德国拜耳药业、中国银行、中国农业银行、浙商银行、开元旅业集团、钱塘旅业、杭州西子宾馆、开元名都大酒店、西子奥的斯、中国网通、亚信科技、艾迪康医学检验中心、养生堂药业、康恩贝药业、东方通信、荣业家具、百诚集团、中国国际货运航空、苏泊尔电器、三花股份、万向集团、杭州锅炉集团、红石梁啤酒、浙江电视台、双易家居、北京大学经济学院、清华大学总裁班、浙江大学EMBA、复旦大学EMBA、华东理工大学MBA等国内外知名企业及组织。

## <<客服圣经>>

### 书籍目录

#### 第一章 态度决定质量——服务是一种习惯

1. 服务,先让自己充满爱心
2. 服务,就是要负起责任来
3. 快乐的服务是最好的服务
4. 让服务充满微笑
5. 没有热情,服务就不存在
6. 完美的服务为你赢得客户尊重
7. 自信让你更具魅力
8. 对客户保持足够的耐心
9. 宽容会让你更易成交
10. 服务就要尽善尽美

#### 第二章 服务少不了沟通——让服务从心开始

1. 用专业知识武装自己
2. 去熟悉自己的竞争对手
3. 给客户提提供有价值的建议
4. 了解客户“心里”想说的话
5. 准备好必要的工具
6. 试着和客户站在同一立场上
7. 不在客户面前贬低竞争对手
8. 找到谈话的突破口
9. 列举事实,增强说服力
10. 给客户足够的“面子”
11. 做一个“善解人意”的销售员
12. 到什么山头唱什么歌

#### 第三章 行动起来才有效——感动“上帝”的密码

1. 让客户感受到你对他的尊重
2. 永远不说“这不是我的错”
3. 洞察客户的心理
4. 有情况变化越早通知客户越好
5. 以书面形式向客户表达谢意
6. 给客户送一份适当的礼物
7. 找钞票尽量用新的
8. 给客户帮忙自然求之不得
9. 销售服务无小事
10. 对客户的资料进行建档
11. 以切实解决客户问题为己任
12. 对客户的经营保持一份关心
13. 恪守服务者的信誉
14. 给客户提提供个性化的服务
15. 感动客户,服务将变得更容易

#### 第四章 用好电话巧服务——电话服务的技巧

1. 打电话前要精心准备
2. 掌握简单明了的开场白
3. 练就优美动听的声音
4. 电话铃响,快速接听”

## <<客服圣经>>

5. 礼仪越周到越保险
6. 问题越多获得的信息越多
7. 找到有决策权的人
8. 不要胆怯, 突破防线
9. 掌握打电话的礼仪
10. 对异议不必过于担心
11. 掌握客户的准确需求
12. 准确记录客户的意见

### 第五章 礼仪是无形力量——让你的服务更规范

1. 注意言谈中的礼节
2. 无论如何, 仪表必须整洁
3. 时时刻刻充满活力
4. 以标准的职业形象面对客户
5. 打造更加吸引人的着装
6. 不急不躁, 决不冒失
7. 打造从里到外的修养
8. 学会合理地利用时间
9. 以得体的程序接待客户
10. 真诚是最好的礼仪
11. 行为举止要优雅从容
12. 不要过分赞美

### 第六章 别让投诉成障碍——实现再次销售的机遇

1. 把遇到的投诉处理到底
2. 无论何时, 不要推卸责任
3. 不要把道歉当成难事
4. 语言要对事不对人
5. 难缠客户要巧妙对付
6. 气氛紧张时可用幽默缓和
7. 即使客户无理, 也不能失礼
8. 对双方的异议可以绕道而行
9. 送给客户一份意外惊喜吧
10. 不要让坏情绪控制了自己
11. 给客户留方便, 就是给自己留机会
12. 说话声调至关重要
13. 在服务中挖掘客户新的需求
14. 以乐观的心态看待客户

### 第七章 别让误区毁了你——走出服务的误区

1. 服务工作不是矮人一等
2. 只顾跟前利益会因小失大
3. 回访很关键, 不要丢下客户不管
4. 处理客户需求不能千篇一律
5. 批评、埋怨客户只会使事情越来越糟
6. 不耐烦是服务的大忌

#### 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>