

<<赢得回头客>>

图书基本信息

书名：<<赢得回头客>>

13位ISBN编号：9787802551091

10位ISBN编号：7802551099

出版时间：2009-3

出版时间：屈云波 企业管理出版社 (2009-03出版)

作者：屈云波 编

页数：212

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>

## <<赢得回头客>>

### 前言

在当今这个全球一体化、高速度、快节奏、高科技的商业时代，大多数业界巨头和中小企业都已充分认识到，企业的生存和发展在很大程度上取决于其服务质量（包括在线服务和离线服务）的优劣。相信《6赢得回头客》一书，能帮助你应对工作中的繁杂压力，成为你塑造并培养优秀服务风格的好帮手，同时，本书将启迪你摸索出一条让客户对你更忠实、更信赖的道路，书中的成功经验对你处理好与各种类型的客户和同事的关系定将有所借鉴。

## <<赢得回头客>>

### 内容概要

《赢得回头客》将帮助你在充满压力的市场环境中造就一种成功的服务态度，寻找到提升客户忠诚度和留驻率的有力行动，帮助你运用时间测验技巧处理与难缠的客户及伙伴之间的关系。多数企业都已经意识到，在当今高速发展、变幻莫测、以高技术为主导的环境中生存和发展，注重线上到线下服务关系到公司的生死存亡。一项研究表明。争取一位新客户所花费的成本相当于维持一位老客户的六倍！

## 作者简介

基思·贝利，是斯特林咨询集团（Sterlin CorlsLJltirngGroup）的合伙人，与卡伦·利兰共同创作了畅销书《为傻瓜和智者提供的客户服务：聪明人怎样迎着；中突、压力和变革走向成功》（CUstorrler Setvice for Durnmlesand Watercooler Wisdom：How Srllart People Prosperin the Face of Corfllict，PresstJre and Change）。

他为包括微软、AT&T、约翰逊联营公司、德国汉莎航空等公司提供过咨询服务。

他接受过《财富》、《企业家》等杂志以及CNN的采访。

卡伦·利兰，是斯特林咨询集团的合伙人，她的客户包括美国运通、瑞士罗氏公司、万豪国际酒店和甲骨文公司。

利兰曾接受《时代》、《新闻周刊》、《财富》、《纽约时报》、CNN和Oprah的采访。

## 书籍目录

前言1.你是怎么看待自己的?2.摘掉有色眼镜3.重复谈话中的关键点4.拥有网络智慧5.警惕精神休克6.冲破语言的隔阂7.为客户理顺思路8.选择谈话的深入程度9.应对抱怨的客户10.解决与同事的冲突11.成为客户最好的朋友12.明确客户的需求13.恰当地提出意见14.改变对客户的错误反应15.评估自己的服务水准16.检查电子邮件中的错误17.完美服务品质的核心18.收集反馈的价值19.了解“大众开心果”型的人20.提供更完美的服务21.处理客户的抱怨22.选择恰当的培训公司23.培养“擅听”的好习惯24.创造学习的环境25.最大限度地发挥电话留言的作用26.使服务保持活力的会议27.你为什么会紧张?28.学会抱怨的技巧29.你的压力有多大?30.量化你的服务31.如何应对无礼的客户32.肢体语言的魅力33.全力帮助情绪失控的客户34.窗口理论35.与客户保持和谐关系36.是什么转移了你的注意力?37.如何与“激情四射的说服者”相处38.赞美的艺术39.站在对方的立场考虑问题40.在正确的时间问正确的问题41.如何弥补服务中的失误42.重新评估自己的服务水平43.改变看待问题的视角44.尊重“强势有力”型的人45.认可46.说“我”，而不是“你”47.拒绝的艺术48.适度承诺49.强化服务意识50.工作风格51.积极地面对客户52.调整应答电话时的声音53.客户服务外包的利弊54.像对待客户那样对待你的同事55.接电话的学问56.以服务促销售57.了解“解决问题”型的人58.影响力59.以身作则60.设计工作方法预案

## &lt;&lt;赢得回头客&gt;&gt;

## 章节摘录

以下问卷有助于你客观评估自己的服务能力和面临的挑战。

请按下列标准给每道题打分。

0=很少 1=有时 2=经常 3=几乎总是这样

1. 我首先考虑的不是个人方便，而是客户的利益。
  2. 我随时做好准备为客户服务，而不是尽量逃避责任。
  3. 当和客户对话时，我通过眼神接触来传递对他们的关注。
  4. 为了适应客户，我会调整自己说话的语调、语速及音量。
  5. 我提出恰当的问题，并积极获取重要信息，以解决客户的问题。
  6. 我清楚地说明能为客户提供哪些服务内容。
  7. 我清楚地说明不能提供的服务，并说明原因。
  8. 当不能给客户所需服务时，我会提供其他服务，看是否能帮助他们解决问题。
  9. 如果不能解决客户的问题，我会负责地帮客户找到能解决问题的人。
  10. 如有必要，我会持续将事情当前处理的状况及后续预期通报给客户
  11. 我会提出改进我们服务质量的建议。
  12. 当不能给客户所需服务时，我会提出为他们提供其他服务的建议。
  13. 我会精益求精，为客户提供更优质的服务。
  14. 我会通过“我理解，我知道你的感受，我能明白你的想法”等语句，来表达对客户的理解和同情。
  15. 当出现差错时，不管是谁的过失，我都会向客户致以真诚的歉意。
  16. 为了表明我在认真倾听客户的陈述，我会重复\_\_\_\_\_遍他所说的话。
  17. 我不会对客户宣泄个人情绪。
  18. 当客户对我大声抱怨时，我不会生气或反驳。
  19. 我把客户的抱怨看作是改进的机会而非麻烦。
  20. 我会像对待内部客户\_\_\_\_\_样去对待其他部门的客户或员工。
- 我的总得分是\_\_\_\_\_你对基本的服务概念还有些生疏，需要进行一番修正。

如果你是客服工作的新人，还处在学习基础知识的阶段，那么按照问卷中的问题去练习，学习本书中的理论知识，相信你很快也会成为内行。

如果你是个从业老手，则说明你可能是累了(或者是厌倦了)，去找找自己身上是不是有什么坏习惯。在你进入情绪休克之前，可通过参加客户服务培训班、休息一段时间或者请求经理给你分配一些你感兴趣又有激情的工作来让自己焕然一新。

如果你在阅读上面的问卷时，心里想的是“为什么我要那样做”，这说明客户服务工作不适合你。总会有些人由于各种原因不喜欢从事和他人打交道的工作，对于你来说，则需要认真考虑一下更换职业了。

26~40分：扎实看起来你很在意基础服务，但却不能持之以恒。

有时你能够提供明星水准的服务，有时你却只求无过地度过一天。

这一切可能是因为你要在较短的时间里做太多的工作。

如果你真的有此问题，那就需要注意问卷中得分为“0”或“1”的题目了，从下个月起开始针对性练习吧。

研究表明养成良好的习惯需要30天，所以不管公司内部培训的时间是长是短(两分钟的电话或30分钟的会议)，你要自己训练自己进入到服务状态。

41~60分：\_\_\_\_\_流祝贺你！

你是当之无愧的客服之星。

你牢固地树立了服务意识，并能自如地处理各种具有挑战性的客户事件。

如果你想让目前的服务水平更上一层楼，可以尝试如下做法：请一个与自己的关系亲密的同事，替你填写刚才的问卷。

他们可以帮你找出需要改进的盲点区域。

<<赢得回头客>>

?

将问卷中的“客户”改为“同事”，这样做可以帮助你评估自己对待同事的服务水平。

<<赢得回头客>>

媒体关注与评论

“《赢得回头客》是《一分钟经理人》的姊妹篇。  
书中富含实用、易懂、快速见效的真知灼见。

”——瑞银投资银行（UBS Investment Bank）全球学习官米歇尔·布利伯格（Michelle Blieberg）



<<赢得回头客>>

编辑推荐

《赢得回头客》中的建议来自于《财富》500强企业、小企业和企业家。对于那些通过电话、电子邮件或面谈与内部或外部客户频繁接触的人而言。这是一本必读书。

你能从中学到建立让客户与员工都满意的服务型伙伴关系的必要技巧。这些技巧包括：

- 设法拉近与客户的关系。
- 通过主动服务挣得忠诚分。
- 了解客户关注的核心问题。
- 学会客服过程中最有力量的两句话。

所有从事客户服务工作的客户服务人员、销售人员、营销人员。

#### 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>