

<<客户服务培训游戏>>

图书基本信息

书名：<<客户服务培训游戏>>

13位ISBN编号：9787802557208

10位ISBN编号：7802557208

出版时间：2011-3

出版时间：企业管理出版社

作者：(美) 菲尔普斯 著
派

页数：194

译者：派力

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>

<<客户服务培训游戏>>

内容概要

本书是一本关于客户服务培训方法的书，旨在通过游戏的方式让客服人员获得专业而有效的培训。书中具体讲述了培训材料、集体讨论、问卷调查等内容，这些内容具有一个共性——鼓励客服人员回忆并了解一些有助于改善其工作成效的关键点。

书中绝大多数的游戏和练习用时都比较短，通常在20分钟以内。

作者力求采用最少的材料，使培训过程简单易行的同时卓有成效。

这些游戏和练习可用于客户服务培训会议或客户服务团队会议，而且还可直接安排在客服团队的活动中以帮助客服团队获得成功。

<<客户服务培训游戏>>

书籍目录

介绍第一章 游戏和活动 活动中的画家 香皂 交流的活力 将抱怨作为机会 关于客户的表白 客户反馈：客服人员的表现和客户期望 客服电话流程图 客户服务急行队 客户服务实例 客户服务技巧1：做好准备 客户服务技巧2：迎接客户 客户服务技巧3：沟通 客户服务技巧4：设定期望 客户调查表 界定优秀客户服务 差距分析 高兴的客户 / 失望的客户1 高兴的客户 / 失望的客户2 提高客户服务质量 将产品和服务合为一体 接打电话的重要技巧 神秘客户 个人特性 态度不诚恳的言语 提出改进建议 问卷调查和等级评定 接打电话的技巧自测1 接打电话的技巧自测2 客户服务技巧自测 态度自测 沟通能力自测 客户服务：正确的还是错误的？ 接打电话技巧：正确的还是错误的？ 培训评估 销售服务必须要做的事 团队服务解决方案 中大奖！ 无形的数字计算 猜原始数字 三个字母的单词 你是哪种类型的客户？ 促使客户购买的因素有哪些？ 电话交流与其他交流方式有何不同？ 谁是你的客户？ 谁造成了客户的流失？第二章 角色扮演 角色扮演：客户联系 银行的客户 / 银行工作人员 设计部门的客户 / 设计部门的工作人员 游客 / 旅行社服务人员 租赁房屋的客户 / 房屋中介的服务人员 家电商场的客户 / 家电商场的服务人员 饭店的客户 / 餐饮业服务人员 咨询台的客户 / 咨询台服务人员 要求开具发票的客户 / 提供发票的工作人员 签订合同的客户 / 签订合同的工作人员 使用程序说明的客户 / 提供程序使用说明的工作人员

<<客户服务培训游戏>>

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>