

<<客户服务技能案例训练手册>>

图书基本信息

书名：<<客户服务技能案例训练手册>>

13位ISBN编号：9787111181743

10位ISBN编号：7111181743

出版时间：2006-1

出版时间：机械工业出版社

作者：郑方华

页数：317

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>

## <<客户服务技能案例训练手册>>

### 内容概要

《客户服务技能案例训练手册》（MBA式案例训练教程）主要分析了客户服务这一职能领域的主要技能，依据客户服务人员在实际工作中的岗位职能要求，内容涵盖客户期望值的把握、客户服务的创新、客户抱怨的处理、客户忠诚度的塑造以及大客户管理五个客户服务的关键技能领域。

在具体操作上，《客户服务技能案例训练手册》（MBA式案例训练教程）突出了以案例为主导的特征，针对每个技能点（主题），选择一个能充分涵盖主题内涵的生动案例，强调寓“理”于“景”，生动地阐释主题意指；以“技能+案例+训练”的形式从实际工作需要的角度突出对客户服务技能的提炼以及对如何获得技能的指导，给出了掌握并运用技能的各种训练方式。

《客户服务技能案例训练手册》（MBA式案例训练教程）适合作为客户服务人员、客户服务管理人员以及其他管理人员的参考、培养用书。

## &lt;&lt;客户服务技能案例训练手册&gt;&gt;

## 书籍目录

丛书序前言第一章 把握客户期望主题1 客户期望值分析参考案例 A11en店的客户期望值分析主题2 客户需求分析参考案例 德固赛客户需求分析主题3 客户满意度分析参考案例 联想客户满意度分析主题4 客户互动管理参考案例 亚马逊网上书店的客户互动管理主题5 客户沟通管理参考案例 齐格拉的客户沟通管理主题6 客户期望值管理参考案例 肯德基的客户期望值管理主题7 客户需求跟踪参考案例 IBM的CRM客户需求跟踪系统主题8 老客户信息管理参考案例 四创文仪老客户信息管理第二章 创新客户服务主题1 服务人性化参考案例 殷商时代网络的人性化服务主题2 服务个性化参考案例 戴尔公司的个性化服务主题3 服务标准化参考案例 奔驰汽车公司的服务标准化主题4 服务创新参考案例 招商银行的服务创新主题5 即时服务参考案例 奔驰汽车公司的即时服务主题6 超值服务参考案例 海尔的客服方案主题7 体验服务参考案例 索尼的体验服务主题8 一对一服务参考案例 海尔电脑的服务护照主题9 一站式服务参考案例 深圳市电信一站式客户服务主题10 电子化服务参考案例 中国农业银行广东分行的电子化服务主题11 顾问式服务参考案例 顾问式服务解危光大依波第三章 处理客户抱怨主题1 抱怨渠道建设与维护参考案例 松下下的客户抱怨中心主题2 协调处理机制建设与维护参考案例 中国工商银行的协调处理机制建设与维护主题3 客户抱怨分析参考案例 家乐福客户抱怨分析主题4 客户冲突管理参考案例 万豪国际集团的全面客户冲突管理主题5 客户危机处理参考案例 “三株”与“巨能”的客户危机处理主题6 客户责任管理参考案例 康佳集团的客户责任管理主题7 客户抱怨跟踪管理参考案例 新蓝电脑的客户抱怨跟踪管理主题8 客户抱怨档案管理参考案例 瑞星公司的客户抱怨档案管理第四章 塑造客户忠诚主题1 客户忠诚度测评参考案例 花旗银行的客户忠诚度测评主题2 客户忠诚度细分参考案例 Gander的客户忠诚度细分主题3 新客户忠诚度强化参考案例 段先生的新客户忠诚度强化服务主题4 客户流失调查分析参考案例 刘经理的客户流失调查分析主题5 客户流失挽回参考案例 刘经理的流失客户挽回主题6 忠诚度目标管理参考案例 XY公司的忠诚度目标管理主题7 零缺陷客户服务管理参考案例 荣事达的零缺陷客户服务管理主题8 客户忠诚度维护参考案例 长城润滑油的客户忠诚度维护第五章 大客户服务管理主题1 客户价值细分参考案例 联想的客户价值细分主题2 客户分级管理参考案例 广东省珠海市邮政局的客户分级管理主题3 大客户价值评估参考案例 平安保险公司的大客户价值评估主题4 大客户服务定位参考案例 广州天河城的大客户服务定位主题5 大客户回访参考案例 太仓人保探索大客户回访制主题6 大客户维护参考案例 建行龙卡的大客户维护主题7 大客户关系管理参考案例 X公司的大客户关系管理四例主题8 大客户战略联盟参考案例 齐齐哈尔通信公司的大客户战略联盟主题9 大客户服务品牌建设参考案例 中国电信创建大客户品牌

## <<客户服务技能案例训练手册>>

### 媒体关注与评论

- 最前沿的客户服务理论；
- 最详尽的客户服务技巧；
- 最经典的服务操作个案；
- 最有效的技能提升方法。

一本为客户服务人员量身定制的学习手册。

书中系统呈现了客户服务岗位所需掌握的职业技能，分析了技能的操作策略，提供了有效的技能训练方法，是客户服务人员的良师益友。

为什么你的客户开发工作不见成效？

为什么客户对你的服务不满意？

为什么你的客户会流失？

为什么大客户总是“刁难”你？

……这些都是客户服务人员经常会遇到的问题。

你分析过原因在吗？

你想过怎样去解决它们吗？

本书是为了方便客户服务人员学习客户服务技能专门编撰的一本学习手册。

书中全面地、深入地分析了客户服务工作所需掌握的职业技能。

集合了目前业内最具影响力的服务理论及其具体的操作策略，也对实际工作常见的问题进行了分析和解答。

本书选用了一些非常有借鉴意义的成功案例。

这些案例是他人智慧的再现，也是我们深入了解技能操作方法、领会技能内涵的一大途径。

另外，本书无处不在的要点介绍、技能训练方法也为读者系统、快速地学习客户服务技能提供了方便。

客户服务是一项充满荣耀和希望的事业。

希望本书能够帮助读者提升客户服务技能，扩展客户资源。

本书以案例为主导，结合训练方法，寓情读本书时，可以从下方面把握：  
· 主题解说：每一个主题都是一种单独的客户服务技能。

主题解说对技能进行了理论介绍和分析，并对技能操作的要点、难点进行了说明。

· 参考案例：结合主题的内涵，作者选择了一个最具代表性的案例。

读者可从案例中了解技能的操作方法，深化对主题的理解。

· 案例分析：针对案例的操作方法，对其成功和失败之处进行了客观地分析和总结，重点论述了技能运用的关键点。

· 案例训练：根据服务工作应该掌握的各个知识点，提供了一系列的强化训练方法，包括案例测试、培训游戏、行动建议以及提升计划等，是学习服务技能的捷径。

客户服务是一项需要智慧的工作，本书集知识的系列性与内容的生动性于一体，是读者全面学习客户服务技能的系统框架。

主题解说：详细阐述技能的操作精髓。

案例指导：深入分析主题的经典个案。

要点阐释：重点说明技能的运用难点。

案例训练：掌握成功的技能提升方法。

行动建议：提供技能实战的模拟练习。

提升计划：引爆个人潜力的行动方案。

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>