

<<客户服务手册>>

图书基本信息

书名：<<客户服务手册>>

13位ISBN编号：9787115120519

10位ISBN编号：711512051X

出版时间：2004-2

出版时间：人民邮电出版社

作者：雷克

页数：263

字数：209000

译者：童利忠

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>

## <<客户服务手册>>

### 内容概要

本书不同于其他任何有关客户服务的书籍，它容纳了丰富的案例、练习以及专家意见，适用于各种企业。

它不仅从顾客的角度考虑服务的方式，而且提供了一个客户服务的总体框架。

本书会让你懂得如何分析、设计、管理、评价和改进客户服务模式，以提高客户满意度和忠诚度，并同时提升收益、降低成本。

本书列出了十个关键点。

## 作者简介

尼维莱·雷克（Neville Lake）是一位拥有专业注册资格证书的心理学专家，在过去的17年里，他一直从事商务与战略咨询。

他曾供职于全球最大的三家咨询公司。

担任普华永道咨询部的主客近10年。

1998年，他组建了自己的公司-雷克集团

通过对世界50多家久负盛誉的公司的深

## 书籍目录

了解客户，赢得客户 为什么要了解客户 了解客户的哪些方面 决策过程 控制的意愿通过直接研究把握事实 观察法 体验法 交谈法 内部研究——定性 内部研究——定量 外部研究 高级研究制定三大决策，构建服务战略 设计服务战略的三个关键要素 实施服务战略 采限措施，按计划发展“普通人”的卓越表现 选拔 培训 以客户为中心的管理创建服务文化，驱动卓越服务 文化推动因子 一线授权善用抱怨的积极力量 无偿的研究 改进的机遇 补救并创造专用誉服务优化设计 服务流程 服务功能和设计过程改进选址，选址，选址 周边环境 经济合理性 人口分布状况 位点属性 地理定位衡量绩效 测量顾客满意度 开发和实施服务标准 怎样通过测量提高绩效让消费者反复光临 什么是客户忠诚 如何衡量客户忠诚 如何培养客户忠诚 客户忠诚的价格何在附录：工作表参考资料

## 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>