

<<客户服务管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115284259

10位ISBN编号：7115284253

出版时间：2012-7

出版时间：洪冬星 人民邮电出版社 (2012-07出版)

作者：洪冬星

页数：322

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>

## <<客户服务管理职位工作手册>>

### 内容概要

《弗布克管理职位工作手册系列：客户服务管理职位工作手册（第2版）》从工作目标、工作事项描述和工作细化执行三个层面，对客户服务管理的各项工作，包括客户服务部组织管理、客户关系管理、大客户管理、客户信息管理、客户服务质量管理、售后服务管理、客户服务承诺管理和呼叫中心管理共八项内容进行了详细论述。

“工作目标+制度模板+工具表单+工作流程”构成了本书的四大板块，实务性、操作性和工具性是本书的显著特色。

《弗布克管理职位工作手册系列：客户服务管理职位工作手册（第2版）》合企业客户服务人员、中高层管理人员、咨询和培训人员以及相关专家、学者使用。

## <<客户服务管理职位工作手册>>

### 作者简介

洪冬星，管理学博士，任内蒙古财经学院副教授，研究领域为服务管理、组织理论和生态经济学，曾主编过管理学教材，如《物业管理工作细化执行与模板》等。

## &lt;&lt;客户服务管理职位工作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

目 录第一章 客户服务部的职责描述 1第一节 客户服务部的职能、工作目标与工作职责 3一、客户服务部的职能 3二、客户服务部的工作目标 4三、客户服务部的工作职责 5第二节 客户服务部各岗位的工作职责 6一、客户服务总监 6二、客户服务经理 8三、客户关系主管 9四、售后服务主管 10五、客户投诉主管 11六、大客户经理 12七、客户信息主管 13八、呼叫中心主管 14九、客户关系专员 15十、售后服务专员 16十一、客户投诉专员 17十二、大客户专员 18十三、客户信息专员 19十四、呼叫中心组长 20十五、呼叫中心座席员 21第二章 客户服务部的组织管理 23第一节 工作目标与工作事项描述 25一、客户服务部的组织管理工作目标 25二、达成目标的工作事项 25(一)设计客户服务部组织结构 25(二)管理客户服务人员 26第二节 部门组织结构设计工作细化执行 27一、客户服务部组织结构设计知识准备 27(一)客户服务部组织结构设计原则 27(二)客户服务部组织结构设计步骤 28(三)客户服务部工作岗位的分析程序 29二、客户服务部组织结构设计工作模板 30(一)大型企业客户服务部组织结构模板 30(二)中小型企业客户服务部组织结构模板 31三、客户服务部组织结构设计工具表单 31(一)岗位工作分类表 31(二)岗位职务说明书 32(三)岗位工作说明书 32(四)客户服务部职务说明书 33(五)组织结构设计工作计划表 34第三节 客户服务部人员管理工作细化执行 35一、客户服务部人员管理知识准备 35(一)客户服务部经理的领导原则 35(二)客户服务人员待客仪态行为标准 35(三)客户服务人员素质要求 36(四)客户信息调查员的基本素质 37(五)售后服务人员品质素养 38(六)售后服务人员培训的内容 39(七)大客户经理的素质要求 40二、客户服务部人员管理工作模板 41(一)客户服务部经理工作手册模板 41(二)客户服务人员工作纪律模板 43(三)客户服务部岗位竞选办法模板 44(四)客户服务人员加班管理细则模板 46(五)客户服务人员考勤管理制度模板 48(六)客户服务人员休假管理制度模板 49(七)客户服务人员培训管理制度模板 52(八)客户服务人员业绩考核制度模板 54三、客户服务部人员管理工具表单 56(一)客户服务人员出勤表 56(二)客户服务人员请假单 57(三)客户服务人员自评表 57(四)人员调动、晋升申报表 58(五)客户服务部经理业绩考核表 58(六)客户服务人员培训申请表 59(七)客户服务人员奖惩登记表 59(八)客户服务人员培训审批表 59(九)客户服务人员培训记录表 60(十)客户服务人员考核调查表 60(十一)客户服务人员考勤登记卡 61(十二)客户服务人员业绩考核评分表 61(十三)客户服务人员工作能力调查表 62(十四)客户服务人员培训需求调查表 62(十五)客户服务人员纪律处分通知单 63(十六)客户服务人员培训费用申请表 64(十七)客户服务部经理领导能力评估表 64(十八)客户服务人员工作态度考评表 65四、客户服务部人员管理工作流程 66(一)客户服务人员考勤管理工作流程 66(二)客户服务人员培训管理工作流程 67(三)客户服务人员业绩考核工作流程 68第三章 客户关系管理 69第一节 工作目标与工作事项描述 71一、客户关系管理的工作目标 71二、达成目标的工作事项 71(一)维护客户关系管理 71(二)客户日常交往管理 72第二节 维护客户关系工作细化执行 72一、维护客户关系工作知识准备 72(一)维护客户关系管理的原则 72(二)维护客户关系管理的要点 73(三)维护客户关系管理的内容 73(四)维护客户关系的步骤 75(五)维护客户关系的方法 77(六)维护客户关系的评价方法 77二、维护客户关系工作模板 79(一)客户关系管理办法模板 79(二)客户提案管理制度模板 80(三)客户提案意见办理制度 81(四)客户服务实施办法模板 82三、维护客户关系工具表单 84(一)客户提案表 84(二)客户关系强化表 84(三)客户总体分类表 85(四)客户分布一览表 85(五)客户关系评估表 86(六)客户等级分类表 86(七)客户提案记录表 86(八)客户提案评定表 87(九)客户提案审查通知书 87(十)合理化提案采用通知书 88(十一)客户提案实施命令表 88(十二)客户提案成果报告表 88(十三)客户提案改善成果评分表 89四、维护客户关系工作流程 90(一)客户提案管理工作流程 90(二)客户提案意见办理工作流程 91第三节 客户日常交往管理工作细化执行 92一、客户日常交往管理工作知识准备 92(一)客户接待 92(二)客户回访 92(三)维护客户关系的措施 93二、客户日常交往管理工作模板 93(一)客户拜访制度模板 93(二)客户拜访区域规划管理办法模板 96(三)客户参观接待管理办法模板 97(四)客户接待会议管理制度模板 99(五)客户招待用餐管理规定模板 101(六)客户接待费用管理规定模板 102三、客户日常交往管理工具表单 104(一)客户接待表 104(二)客户联络预定表 105(三)客户联络计划表 105(四)客户访问记录表 105(五)客户访问日报表 106(六)接待会议记录表 106(七)客户

## &lt;&lt;客户服务管理职位工作手册&gt;&gt;

款待申请表 107(八)客户款待报告表 107(九)会议室使用申请表 108(十)客户联络结果报告表 108(十一)礼品馈赠计划申请表 108四、客户日常交往管理工作流程 109(一)客户拜访工作流程 109(二)客户接待管理工作流程 110(三)招待客户用餐管理工作流程 111(四)客户接待会议管理工作流程 112第四章 大客户管理 113第一节 工作目标与工作事项描述 115一、大客户管理工作目标 115二、达成目标的四个工作事项 115(一)管理大客户开发 116(二)管理大客户服务 117(三)维护大客户关系 117(四)管理大客户资料 118第二节 大客户管理工作事项细化执行 118一、大客户管理工作知识准备 118(一)了解大客户需求的方法 118(二)维护大客户关系的关键因素 120(三)影响大客户忠诚度的因素 121(四)大客户服务管理法 122二、大客户管理工作模板 124(一)客户分级管理办法模板 124(二)大客户服务管理制度模板 126(三)大客户信息收集办法模板 129(四)大客户资料管理制度模板 130(五)大客户信用管理制度模板 132(六)大客户回访制度模板 135三、大客户管理工具表单 136(一)大客户申请表 136(二)大客户设定表 136(三)大客户管理卡 137(四)大客户资料表 138(五)大客户交往表 139(六)大客户管理表格 139(七)大客户对策一览表 140(八)大客户满意度调查表 140四、大客户管理工作流程 141(一)维护大客户关系工作流程 141(二)大客户满意度调查工作流程 142(三)建立大客户信息数据库工作流程 143第五章 客户信息管理 145第一节 工作目标与工作事项描述 147一、客户信息管理工作目标 147二、达成目标的四个工作事项 148(一)调查客户信息 148(二)处理客户信息 148(三)管理客户资料 149(四)管理客户信用 150第二节 客户信息调查工作细化执行 150一、客户信息调查工作知识准备 150(一)客户信息调查的基本步骤 150(二)客户信息调查问卷编制步骤 151(三)设计客户信息调查问题的要点 151二、客户信息调查工作模板 152(一)客户信息调查管理办法模板 152(二)客户信息调查操作规程模板 154三、客户信息调查工具表单 156(一)客户调查计划表 156(二)客户调查记录表 157(三)客户类型调查表 157(四)客户需求调查表 157(五)客户构成调查表 158(六)客户焦点调查表 158(七)客户满意度调查表 159(八)客户基本信息调查表 159四、客户信息调查工作流程 160(一)客户信息调查工作流程 160(二)调查问卷设计工作流程 161第三节 客户信息处理工作细化执行 162一、客户信息处理工作知识准备 162(一)信息统计分析原则 162(二)客户信息分类的方法 162二、客户信息处理工作模板 163(一)客户信息统计分析制度模板 163(二)客户信息管理办法模板 165三、客户信息处理工具表单 168(一)客户地址分类表 168(二)客户数量分析表 168(三)客户情报分析表 169(四)客户构成分析表 169(五)客户价值统计表 169四、客户信息处理工作流程 170第四节 客户资料管理工作细化执行 171一、客户资料管理工作知识准备 171(一)客户资料卡的分类方法 171(二)客户名册记录的内容 171二、客户资料管理工作模板 172(一)客户名册管理制度模板 172(二)客户信息立档制度模板 173(三)客户信息使用制度模板 174(四)客户情报管理制度模板 175(五)客户信息资料管理制度模板 176三、客户资料管理工具表单 178(一)客户资料卡 178(二)客户信息登记表 178(三)客户信息管理表 179(四)信息借阅申请表 179(五)客户情报报告表 179四、客户资料管理工作流程 180(一)客户信息立档工作流程 180(二)客户信息保管工作流程 181(三)客户信息保密工作流程 182(四)客户情报管理工作流程 183第五节 客户信用管理工作细化执行 184一、客户信用管理工作知识准备 184(一)客户信用的内容 184(二)客户信用管理的内容 184(三)客户信用风险等级的内容 185(四)客户信用评价的依据 185(五)客户信用分析的步骤 185二、客户信用管理工作模板 186(一)客户信用管理制度模板 186(二)客户信用调查办法模板 188(三)客户信用评估细则模板 189三、客户信用管理工具表单 191(一)客户信用调查表 191(二)客户信用管理表 192(三)客户信用度变更表 193(四)客户信用调查总表 193(五)客户信用度评估表 194(六)客户信用记录调查表 195(七)客户信用限度核定表 195(八)客户信用等级评定表 195(九)客户信用度评估分析表 196(十)客户信用状况变化分析表 196四、客户信用管理工作流程 197(一)客户信用调查工作流程 197(二)客户资信调整工作流程 198第六章 客户服务质量管理 199第一节 工作目标与工作事项描述 201一、客户服务质量管理工作目标 201二、达成目标的两个工作事项 201(一)制定客户服务质量标准 202(二)实施客户服务质量管理 202第二节 客户服务质量管理工作的细化执行 203一、客户服务质量管理工作知识准备 203(一)服务质量低下的原因 203(二)服务质量的四种差距及其根源 204(三)服务质量文件的内容 205(四)服务工作质量记录的内容 206(五)服务质量文件编制方法及步骤 206(六)制定客户服务标准的步骤 206(七)提高客户服务质量的办法 207二、客户服务质量管理工作模板 208(一)客户服务质



## &lt;&lt;客户服务管理职位工作手册&gt;&gt;

量管理制度模板 208(二)客户服务质量责任制度模板 210三、客户服务质量管理工具表单 211(一)服务质量管理表 211(二)服务质量管理标准表 211(三)服务质量责任表 212(四)服务工作记录表 212四、客户服务质量管理工作流程 213(一)服务质量文件编制工作流程 213(二)服务质量体系文件管理流程 214(三)服务质量记录管理工作流程 215(四)客户服务标准制定工作流程 216第三节 服务质量检查、审核、评估工作细化执行 217一、工作知识准备 217(一)服务质量检查原则 217(二)服务质量控制原则 217(三)服务质量评估原则 218(四)服务质量检查步骤 218(五)服务质量审核要素 218(六)服务质量评估步骤 219二、服务质量检查、审核、评估工作模板 220(一)服务质量检查制度模板 220(二)服务质量审核制度模板 222(三)服务质量评估制度模板 227三、服务质量检查、审核、评估工具表单 228(一)服务质量调查表 228(二)服务质量检查表 229(三)服务质量审核表 229(四)服务质量评估表 230(五)服务质量报告表 230四、服务质量检查、审核、评估工作流程 231(一)客户服务质量检查工作流程 231(二)客户服务质量审核工作流程 232(三)客户服务质量评估工作流程 233第七章 售后服务管理 235第一节 工作目标与工作事项描述 237一、售后服务管理工作目标 237二、达成目标的四个工作事项 237(一)售后服务人员管理 237(二)提供售后维修服务 238(三)按规范受理客户投诉 238(四)按规范处理客户退换货 238第二节 售后服务管理工作细化执行 238一、售后服务管理工作知识准备 238(一)售后服务工作内容 238(二)优质售后服务的形式 239(三)售后服务工作实施要领 239(四)售后服务计划编制步骤 240(五)售后服务调研操作步骤 241二、售后服务管理工作模板 242(一)售后服务管理制度模板 242(二)售后上门服务制度模板 245(三)售后服务人员培训制度模板 247(四)售后服务人员服务准则模板 249三、售后服务管理工具表单 251(一)售后服务登记表 251(二)售后服务联系表 251(三)售后服务报告表 251(四)产品维修报告单 252(五)售后跟踪服务表 252(六)售后服务网点分布表 252(七)售后服务调查明细表 253(八)售后服务信息反馈表 253(九)维修人员工作统计表 253四、售后服务管理工作流程 254(一)售后服务业务工作流程 254(二)售后服务计划制定流程 255(三)售后服务业务培训流程 256(四)售后服务调研工作流程 257第三节 客户投诉管理工作细化执行 258一、客户投诉管理工作知识准备 258(一)管理客户投诉的目的 258(二)投诉案件的分类标准 258(三)受理客户投诉的方法 259(四)客户投诉的主要原因 259(五)分析投诉原因的方法 260(六)客户投诉级别评定标准 260(七)客户投诉处理具体对策 261(八)客户投诉产生的示意图 261二、客户投诉管理工作模板 262(一)客户投诉受理办法模板 262(二)客户投诉处理办法模板 265(三)客户投诉案件处理办法模板 266(四)客户退换商品处理办法模板 268(五)客户索赔事件处理规定模板 271(六)客户投诉经济处罚规定模板 272(七)客户投诉行政处罚规定模板 273三、客户投诉管理工具表单 275(一)客户投诉管理表 275(二)客户投诉调查表 276(三)客户投诉登记表 277(四)客户投诉处理表 277(五)客户投诉处理通知书 278(六)客户投诉处理日报表 278(七)客户投诉处理报告书 279(八)客户投诉处理总结表 279(九)客户投诉案件统计表 280(十)客户退换货情况汇总表 280(十一)客户索赔案例一览表 280(十二)客户纠纷问题防范表 280四、客户投诉管理工作流程 281(一)客户投诉总体工作流程 281(二)投诉受理的工作流程 282(三)客户投诉处理工作流程 283(四)客户退换商品处理流程 284第八章 客户服务承诺管理 285第一节 工作目标与工作事项描述 287一、客户服务承诺管理工作目标 287二、达成目标的两个工作事项 287(一)制定客户服务承诺 287(二)客户服务承诺的履行、监督 288第二节 客户服务承诺管理工作细化执行 288一、客户服务承诺管理工作知识准备 288(一)服务承诺的内容 288(二)使用服务承诺的条件 288(三)服务承诺有效性原则 289(四)服务承诺的划分标准 289二、客户服务承诺管理工作模板 290(一)服务承诺管理制度模板 290(二)客户服务承诺书模板 293三、客户服务承诺管理工作流程 294第九章 呼叫中心管理 295第一节 工作目标与工作事项描述 297一、呼叫中心管理工作目标 297二、达成目标的三个工作事项 297(一)建立呼叫中心 298(二)呼入、呼出业务管理 299(三)呼叫中心质量监控 300第二节 呼叫中心管理工作细化执行 301一、管理工作的知识准备 301(一)呼叫中心的分类方法 301(二)呼叫中心的功能 302(三)克服呼叫中心沟通障碍的方法 303(四)呼叫中心运营流程设计步骤 304(五)呼入内容 305(六)呼出内容 305二、呼叫中心管理工作模板 306(一)呼叫中心管理制度模板 306(二)呼叫中心人员工作手册模板 308(三)呼叫中心设备管理制度模板 310(四)呼叫中心电话服务礼仪标准模板 311(五)呼叫中心质量监控管理办法模板 313三、呼叫中心管理工具表单 316(一)呼入记录表 316(二)呼出记录表 316(三)部门联系电话表 317(

<<客户服务管理职位工作手册>>

四)电话访谈计划表 317(五)呼叫中心季度统计表 318(六)呼入、呼出电话记录表 318(七)电话通信设备明细表 318四、呼叫中心管理 workflows 319(一)呼叫中心运营管理工作流程 319(二)呼叫中心呼入业务 workflows 320(三)呼叫中心呼出业务 workflows 321(四)呼叫中心质量监控 workflows 322

## <<客户服务管理职位工作手册>>

### 编辑推荐

客户服务管理实操经典《客户服务管理职位工作手册》重新升级人与事的完美结合做什么与怎么做的解决方案职责清晰：明确所在岗位的责任和任务并知道做什么工作有序：知悉所要完成任务的具体步骤和 workflow 执行有力：精确地把管理落到各个岗位和具体事项上提供工具：为企业各项工作提供规范化的制度和工具三个层面、三种形式提供全方位的实务工具和解决方案



<<客户服务管理职位工作手册>>

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>