

<<客户服务实务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务实务>>

13位ISBN编号：9787300048284

10位ISBN编号：7300048285

出版时间：2003-12

出版时间：中国人民大学出版社

作者：哈里斯

译者：苏悦

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>

## <<客户服务实务>>

### 内容概要

《客户服务实务(第3版)》特色： 着重于技巧与策略， 提高效率， 评估个人技巧， 激发潜能， 迎接挑战， 树立目标， 如今的客户服务经理和客户服务人员面临着复杂而严峻的问题。《客户服务实务(第3版)》将以其独特的视角为读者揭示客户服务行业发展的内在动力， 重点强调服务人员的自我评估和对服务实用技巧的掌握， 这两者都将显著提高个人和公司的效率。目前，《客户服务实务(第3版)》已成为许多公司首选的培训教材和参考资料。

## <<客户服务实务>>

### 书籍目录

- 第一章 什么是客户服务
  - 第二章 客户服务的挑战
  - 第三章 解决问题
  - 第四章 成功制定计划的策略
  - 第五章 授权
  - 第六章 客户服务中的沟通
  - 第七章 应对挑战性客户
  - 第八章 激励
  - 第九章 客户服务中的领袖精神
  - 第十章 客户挽留与衡量满意度
  - 第十一章 为多变的市場提供客户服务
  - 第十二章 优质客户服务
- 词汇表

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>