

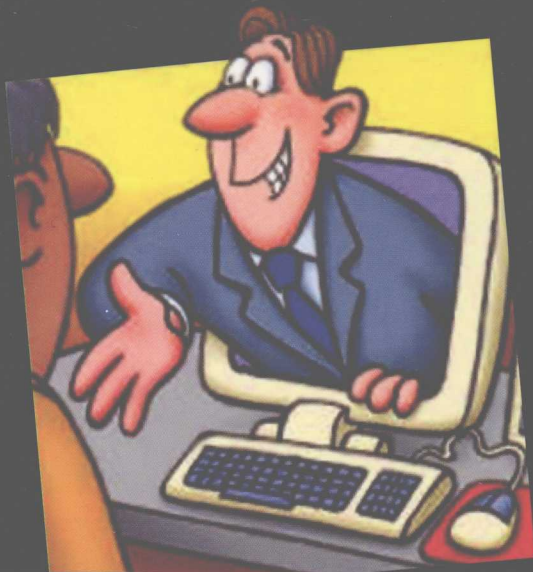
电子客户关怀

本书中的技巧和工具能帮助网络公司、呼叫中心和其他"远程"供应商建立长久的客户关系。

[英] Mike Applegarth,
Adrian Guttridge
& Keith Posner 著

朱涛 译

上海交通大学出版社



英汉对照管理袖珍手册

电子客户关怀

[英] Mike Applegarth, Adrian Guttridge & Keith Posner 著
朱 涛 译

上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子客户关怀: 英汉对照 / (英) 阿普尔加斯 (Appl-egarth, M.), (英) 格特里奇 (Guttridge, A.), (英) 波斯纳 (Posner, K.) 著; 朱涛译. — 上海: 上海交通大学出版社, 2007

(英汉对照管理袖珍手册)

ISBN 978-7-313-04791-5

I. 电... II. ①阿... ②格... ③波... ④朱... III. 电子商务-销售管理-手册-英、汉 IV. F713.36-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 069620 号

责任编辑: 汪 俪

英汉对照管理袖珍手册: 电子客户关怀

朱 涛 译

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

常熟市文化印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 890mm × 1240mm 1/64 印张: 3.625 字数: 126 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1-3 500

ISBN 978-7-313-04791-5/F · 697 定价: 10.00 元

版权所有 侵权必究

读者意见反馈卡

感谢您购买本书,请您填写下表,以便我们今后为您提供更好的图书。

书名:《英汉对照管理袖珍手册:电子客户关怀》

请填写(或附名片):

姓名:

邮编:

E-Mail:

电话:

年龄:

职业:

地址:

1. 您认为本书采用英汉对照的方式对您的学习有帮助吗?

有

没有

2. 您希望本书采用何种方式?

全部中文

全部英文

英汉对照

3. 您认为本书翻译质量如何?

很好

尚可

较差

4. 您从何处购得此书?

书店 邮购 商场 其他: _____

5. 您是如何得知本书的?(请在画线处写上报纸或杂志的名称)

书店 朋友 报纸: _____ 杂志: _____

其他: _____

6. 您喜欢本书的封面吗?

喜欢

不喜欢

7. 您认为本书的价格:

偏高

中等

偏低

您的目标价位是: _____

8. 您认为本书的翻译有重大错误吗? 如果有,请填写或用其他方式与我们联系:

如有任何疑问和要求,请与我们联系:

上海交通大学出版社

电话: 021-64079204

地址: 上海市番禺路 877 号

邮编: 200030

电子邮箱: liwang@sjtu.edu.cn (邮件主题请写丛书名或书名)

联系人: 汪俪

英汉对照管理袖珍手册(第1辑)

- 1 思维技巧 ☐
- 2 提高效率 ☐
- 3 时间管理 ☐
- 4 团队合作 ☐
- 5 激励 ☐
- 6 决策 ☐
- 7 会议事务 ☐
- 8 个人成功 ☐
- 9 人员管理 ☐
- 10 缓解紧张 ☐
- 11 资产负债表 ☐
- 12 现金流管理 ☐
- 13 预算管理 ☐

- 14 面谈高手 ☐
- 15 做个培训者 ☐
- 16 新员工培训 ☐
- 17 绩效管理 ☐
- 18 商务计划 ☐
- 19 管理变革 ☐
- 20 做个管理者 ☐
- 21 项目管理 ☐
- 22 评估管理 ☐
- 23 影响力 ☐
- 24 问题行为 ☐
- 25 商务演讲 ☐

英汉对照管理袖珍手册(第2辑)

- 26 客户服务 ☐
- 27 客户关系管理 ☐
- 28 电子商务 ☐
- 29 情感智商 ☐
- 30 谈判高手 ☐

- 31 问题解决方案 ☐
- 32 自我设计 ☐
- 33 电话语言 ☐
- 34 职业转型 ☐
- 35 管理初步 ☐

英汉对照管理袖珍手册(第3辑)

- 36 自信力 ☐
- 37 沟通高手 ☐
- 38 跨文化礼仪 ☐
- 39 健康导师 ☐
- 40 自我形象管理 ☐

- 41 领导力 ☐
- 42 人际网络 ☐
- 43 质量管理 ☐
- 44 冲突管理 ☐
- 45 授权管理 ☐

46 创意经理人 ☐

47 卓越销售 ☐

48 提高利润率 ☐

49 语音技巧 ☐

50 电子客户关怀 ☐

第一辑、第二辑每册定价 8.00 元,第三辑每册定价 10.00 元

1. 如需邮购,请将汇款寄至:

上海市番禺路 877 号,上海交通大学出版社读者服务部 收

邮编: 200030

电话: 021-64073140

请在汇款留言中写明所购图书品种以及数量。国内邮寄免收邮费。

2. 也可在书名后的方框内填上购买册数,传真至读者服务部。

传真: 021-64473798(写明“读者服务部收”)

英汉对照管理袖珍手册

电子商务

本书中的各种技巧与工具能帮你更好地设置、管理你的电子商务

Will Rowan 著
杨红艳 译

上海交通大学出版社



英汉对照管理袖珍手册



客户服务

本书中的各种技巧与工具对于任何在销售、售后服务、接待、管理等与客户服务相关岗位的人而言都有极大的帮助

K-Tony Newby
& Sean McManus 著
李鹏、魏红 译

上海交通大学出版社

丛书推荐 《我的管理课堂》系列丛书

丛书特色

免费 获得10小时网上课程学习时间
免费下载随书配套PPT幻灯文件

中欧国际工商学院名誉院长 **刘吉** 先生推荐
联想、中国移动、平安保险、爱立信等众多企业所使用
清华大学企业管理网络培训研究生进修项目指定辅导教材
中国电信“商务领航企业网校”指定配套教材



丛书读者选购卡



1 提升我的领导能力 _____

2 培养我的激励能力 _____

3 促进我的团队沟通 _____

4 改善我的员工指导 _____

5 挖掘我的沟通潜力 _____

6 管理我的员工绩效 _____

7 创造我的职业突破 _____

8 造就我的个人发展 _____



9 管理精要课堂 _____

10 冲突处理课堂 _____

11 客户服务课堂 _____

12 商务礼仪课堂 _____

13 创新管理课堂 _____

14 有效授权课堂 _____

15 销售管理课堂 _____

16 增值销售课堂 _____



17 财务分析课堂 _____

18 变革管理课堂 _____

19 双赢谈判课堂 _____

20 时间管理课堂 _____

21 目标管理课堂 _____

22 团队建设课堂 _____

23 演讲技巧课堂 _____

24 压力管理课堂 _____

CONTENTS



INTRODUCTION

1

How telephony and the internet are affecting supplier-customer relationships, both positively and negatively, and why customer service is so important



COMMUNICATION METHODS

25

The pivotal role of communications in customer service; call centres: business or consumer orientated, centralised or localised; and the pros and cons of different communication methods from both supplier and customer perspectives



IN-HOUSE SYSTEMS

65

Importance of integrating customer communication channels; customer relationship management; gathering customer data and turning this into business intelligence



CUSTOMER INTERFACING

101

Five factors that influence how an organisation's use of the telephone shapes its public image; complaints into opportunities; handling problems; and four key areas of concern in projecting an organisation's internet image



MANAGEMENT ISSUES

157

How far up our audit ladder does your organisation's customer service level reach? How to overcome the facelessness of internet trading and reassure the customer; call centres beware concentrating on volume of calls handled at expense of quality of service; outsourcing, cross-selling, personnel and training issues; and security



JARGON BUSTER

203

A brief explanation of frequently used acronyms and industry terms

目 录



引言 (1)
电话和互联网如何影响供应商—
客户关系,积极方面和消极方面,
客户服务为何如此重要



沟通方法 (25)
客户服务中沟通的关键作用;呼叫
中心;业务导向还是顾客导向,集
中化还是地方化;从供应商和客户
两个角度看不同的沟通方式的优
缺点



企业内部专用系统 (65)
整合客户沟通渠道的重要性;客户
关系管理;收集客户数据并将其变
为商业智慧



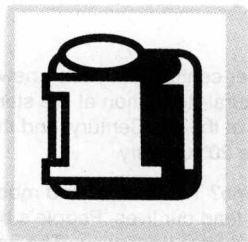
顾客接触 (101)
组织使用电话创造公共形象的 5
个影响因素;将投诉变为机会;处
理问题;创建组织网络形象的 4 个
关键领域



管理问题 (157)
你的组织的客户服务水平达到了
评估阶梯的哪一级? 如何克服网
上交易不直接面对客户的问题并
让客户放心;呼叫中心意识到过于
注重电话数量会以牺牲服务质量
为代价;外包,交叉销售,人力资源
和培训问题;以及安全



专业词汇解释 (203)
经常使用的缩拼词和行业用语的
简单解释



INTRODUCTION

引言

INTRODUCTION

A NEW REVOLUTION



Here we are at the turn of another century. With each new century we have entered a new era. There was the Agricultural Revolution at the start of the 18th Century, the Industrial Revolution at the start of the 19th Century, and the 'communications' revolution (the telephone) at the start of the 20th Century.

What revolution awaits us this time? The internet and mobile communications are having a dramatic effect on the way we lead our lives. People's buying practices are changing, and with this the *customer revolution* is underway. The importance of customer service is fast emerging. Now, the mass media creates the awareness and the customers come to you: it's less to do with *selling*, more to do with *helping customers buy from you, again and again!*

引言

一次新的革命



如今我们正生活在世纪之交:随着每个新世纪的到来,人类都会进入一个新时代。18 世纪初人类经历了农业革命,19 世纪初带来了工业革命,20 世纪初则是“传播”(电话)革命。

那么,这一次是什么革命等待着我们呢?因特网和移动通信正剧烈地影响着我们的生活方式,人们的购买活动正随之发生变化,于是“顾客革命”便随着这样的变化应运而生,客户服务的重要性也日益凸现。现在,大众媒体能够为你创造知名度,并帮助你吸引到顾客:这已经同“销售”无关了,而是怎样促使顾客从你这里不断地购买商品!