

# 《客户满意度提升和客户关系维护秘籍》

第一部分：

何为服务满意？

客户满意度提升的三个方向

客户满意度和客户关系管理的逻辑框架

现场管理管什么？

现场管理怎么管？

现场管理的独门心法

第二部分

客户满意度管理的基本机制

搭建服务协调系统

信息流管理

客户界面管理

第三部分

客户诉求的特点

客户关系管理的不同水平

管家体系建设要点

客户关系管理的手段

客户关系管理的关键时刻

业委会关系管理

## 第四部分

投诉处理一般流程

群诉危机的形成机制

群诉危机的应对和处理

广场效应与社区政治