

Spis treści

Przedmowa.	7
Podziękowania.	9
Wprowadzenie.	11
Część I: Najważniejsze zasady znakomitej obsługi klientów	15
Rozdział 1. Żelazna zasada: dla klientów to <i>ty</i> jesteś firmą	17
Rozdział 2. Czym jest znakomita obsługa klientów	21
Rozdział 3. Znakomita obsługa klientów to <i>skuteczność</i>	24
Rozdział 4. Znakomita obsługa klientów to <i>upewnianie i uspokajanie</i>	29
Rozdział 5. Znakomita obsługa klientów to <i>prezentowanie się</i>	33
Rozdział 6. Znakomita obsługa klientów to <i>empatia</i>	37
Rozdział 7. Znakomita obsługa klientów to <i>reakcja</i>	41
Rozdział 8. Klient ma zawsze... być klientem	45
Część II: Znakomita obsługa klientów – jak to robić.	49
Rozdział 9. Jedynym wyjściem jest szczerłość	51
Rozdział 10. Reguły są po to, aby od nich odstępować (także ta)	54
Rozdział 11. Zdobywanie zaufania	58
Rozdział 12. Weź sprawy w swoje ręce	62
Rozdział 13. Zamień się w słuch	66
Rozdział 14. Zadawaj inteligentne pytania	71
Rozdział 15. Przydatne słowa i zdania	76
Rozdział 16. Komunikacja niewerbalna w kontaktach osobistych	80
Rozdział 17. Prowadzenie rozmów telefonicznych	84

Rozdział 18. Globalna wioska. Różnice kulturowe a obsługa klientów	93
Rozdział 19. Różnice pokoleniowe: obsługa klientów w różnym wieku.	98
Część III: Komunikacja w ramach znakomitej obsługi klientów	105
Rozdział 20. Współpracownicy jako partnerzy: komunikacja wewnętrzna	107
Rozdział 21. Diabeł tkwi w szczegółach	112
Rozdział 22. Dobra sprzedaż to dobra obsługa – dobra obsługa to dobra sprzedaż	116
Rozdział 23. Komunikacja z klientami w erze cyfrowej.	120
Rozdział 24. Sztuka pisania e-maili.	126
Rozdział 25. Pozytywna reakcja na negatywne opinie.	133
Rozdział 26. Zawsze doceniaj wartość szczerego podziękowania . . .	138
Część IV: Rozwiązywanie problemów	143
Rozdział 27. Bądź świetnym ratownikiem	145
Rozdział 28. Zasady ratowania sytuacji	151
Rozdział 29. Naucz się przeproszać.	157
Rozdział 30. Zmień klientów na lepsze	161
Rozdział 31. Uczciwie rozwiąż problem	165
Rozdział 32. Rozwiązywanie problemów w erze cyfrowej	169
Rozdział 33. Ratowanie sytuacji: styl mediów społecznościowych. .	174
Rozdział 34. Klienci z piekła rodem są również klientami	178
Rozdział 35. Klienci z piekielnego panteonu niesławy	183
Część V: Zadbaj o siebie, żebyś mógł sprawnie obsługiwać klientów . .	187
Rozdział 36. Opanuj sztukę zachowania spokoju	189
Rozdział 37. Zawsze bądź profesjonalistą	193
Rozdział 38. Pierwsza zasada zawodowca: nigdy nie przestawaj się uczyć	197
Rozdział 39. Nagradzanie siebie	201
Ćwiczenia umiejętności w zakresie obsługi klientów	205
Książki z serii „The Knock Your Socks Off”	209
Indeks.	211
O Performance Research Associates	213
O redaktorach	215