

# 电商客户服务与数据化管理

教客网 · 百万图书阅读与交易网站 ([www.jiaokey.com](http://www.jiaokey.com))

《电商客户服务与数据化管理》是由周敏, 李海铭, 欧阳晓波, 方丰霞, 傅婷婷, 黄燕燕, 付磊, 段雨南, 陈丽清, 胡奇, 周丝梦, 邹瑞等参编著的商品流通与市场图书, 由北京: 北京理工大学出版社出版。教客网提供的图书交易、电子书在线阅读与PDF下载服务, 支持电脑、平板和手机多终端访问, 涵盖教材、教辅、文学、科技、艺术等多个领域, 是读者查找和收藏图书资源的实用平台。

书名	电商客户服务与数据化管理
作者	周敏, 李海铭, 欧阳晓波, 方丰霞, 傅婷婷, 黄燕燕, 付磊, 段雨南, 陈丽清, 胡奇, 周丝梦, 邹瑞
出版社	北京: 北京理工大学出版社
ISBN	9787576340853
出版日期	2024-05-01
页数	177
价格	
关键词	电子商务-商业服务
分类	商品流通与市场

## 图书介绍

本书以提升读者对电商客服的岗位认知和电商客服的职业技能为目标, 参照新的行业数据, 结合企业真实案例, 系统地阐述了网店客服涉及的工作内容以及做好客服工作的方法与技巧, 旨在为电商从业人员提供实用的客服工作指导, 帮助其快速适用岗位需求, 轻松搞定各种客服工作中遇到的难题。本书按照电商客服职业岗位和职业能力的要求, 构建了以电商客服岗位流程为导向的七大教学项目: 认识电商客服岗位、熟练运用电商客服工具、熟悉电商客服规则、分析产品与客户、设计售前话术、设计制作售后话术、客服数据化管理。同时, 根据企业对电商客服素质和能力的要求, 以及本课程在专业课程体系中的地位 and 作用, 进行教学内容的整合。每个项目都按照典型职业活动的工作任务流程, 通过课前讲解知识、课中实操训练、课后案例拓展的方式对电商客服进行全方位讲解。

本书出售、求购与在线阅读地址: <https://www.jiaokey.com/book/detail/15540372.html>

更多商品流通与市场图书推荐: 首页: <https://www.jiaokey.com>

周敏, 李海铭, 欧阳晓波, 方丰霞, 傅婷婷, 黄燕燕, 付磊, 段雨南, 陈丽清, 胡奇, 周丝梦, 邹瑞等参 其他作品: <https://www.jiaokey.com/book/detail/15540372.html>

北京: 北京理工大学出版社

出版图书: <https://www.jiaokey.com/book/detail/15540372.html>

关键词搜索: 电子商务-商业服务: <https://www.jiaokey.com/book/detail/15540372.html>

教客网 提供大量电子书免费在线阅读与 PDF

下载服务, 支持按书名、作者、出版社、ISBN、标签等多维度检索图书资源。