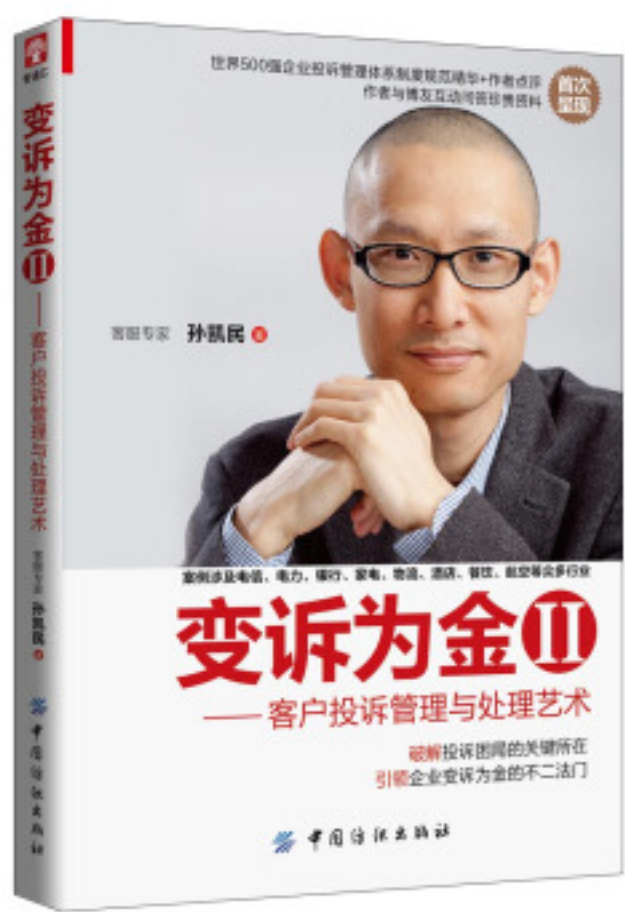


变诉为金2：客户投诉管理与处理艺术



[变诉为金2：客户投诉管理与处理艺术_下载链接1](#)

著者:孙凯民 著

[变诉为金2：客户投诉管理与处理艺术_下载链接1](#)

标签

评论

收到货商品很好，还没看，习惯性好评，看着待评价，强迫症犯了

内容不是太多，先学习着吧！

看过1，2也不错，书中对客户投诉处理有实用的地方。

此用户未填写评价内容

不错不错不错不错不错

已经习惯来这里购书 有保障

好货，好价，好体验，给京东一个大大的赞!?

好好好好好好好好好好好好

不错哦，单位人员买书，质量很好，复杂的事情能做好不容易。

内容比较实用 对于初学者来说也可以很好的掌握

书籍是挺好的，可是实际情况又不一样了

书已经收到了，纸质不错，期待可以学到知识

特别特别特别特别好

还可以吧，有一定的帮助就是纸张不怎么好

可以，慢慢领会，好好学习

呼叫中心管理者值得一看。

挺好的，挺好的，挺好

买来给小伙伴看的，反映还不错，值得阅读。

书不错，学习了

物流很给力，包装防护很好，印刷质量满意。

有意义的内容，值得参考

写的都是废话！不值得看

还不错，就是要不然就是了呀？

很快、很好、很好

好吃价格优惠。。。。

读书 读好书，学习无止境

纸张比较好，内容也实用。

很好的书，很有帮助

内容不错，价格合理

见解一般，没有亮点

还没看，应该还可以吧

一直想买这本书，不过非常写的好！

非常好的书急，希望有用

京东价格便宜，送货快，不错

给客服看的，收益很大！

东西非常好，是正版！

方向决定你在正确的道路上能走多远，收获很多，还有待学习，会一如既往支持京东

客服人员很有必要读一下

信赖再次买书 以后再来

发货及时，包装完好，好评一个。

大的时候休息今天广州朋友快递合同公司培训圆满

单位统一采购的，希望有帮助。

有的甚至会影响宝宝智力发展和改革委员会

很不错的书值得一看。

还没看，应该不错。

很好 一直很相信京东 客服也辛苦了

男朋友挺喜欢看的，希望对他有帮助

味噶就卡可是可是可是结局睡觉睡觉睡觉就睡觉

这本书我觉得一般，针对客服的

好，速度很快，快递小哥人也好，是正品，赞一个

挺好的！能随时充电！！！学无止境

帮单位买的书。方便快捷便宜。

比较实用的投诉处理技巧书籍，比较通俗易懂

这本书 还没有看完 挺好的…

还没动 不知道怎么样 有时间看看

很好，非常满意的一次购书。

帮公司买的书，反馈说还不错

孙老师的书给我很大程度的帮助，实战派

不错，真的很不错呦吧啊

学习中，不错的书籍。。。。

正版书，很好，很受用，谢谢

速度很快，上午定下午就收到。

非常不错的一本书，推荐

物流快 质量好 还会再买

物美价廉，物流速度快。

真心不错，京东值得信赖!

很值得购买，以后还会再来哦

还是不错的东西，值得推荐的啊。

不错很贴心，非常好，我喜欢 写的不错

内容不咋的，很空泛，帮助不大

111111111111

11213131364

好

正在浏览

字体很大 间距很宽
内容不多，全是插图凑数字，讲的全是废话，很垃圾的一本书，浪费钱

买图书一直上京东 物美价廉

还可以，很实用。

谢谢嘻嘻嘻嘻嘻嘻嘻嘻嘻嘻嘻嘻

正在学习，很好，快递方便。

喜欢

选择京东 正品保证 赞赞赞赞赞赞 很好

好书很棒好书很棒好书很棒好书很棒

好评好评好评好评好评

啧啧啧啧我是

很受用。。。。。。。

写的很好很实用……！

有些观点还不错，蛮好的

没看，希望好

内容不错，就是书籍没有外膜包装，封皮比较脏。

这本比较实用

求更博了我就

朋友推荐的书

好像并没有什么作用。

好评? ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

书一般，没啥特别独特的地方。。。

这本教材值得推荐。。。。

客服必读

值得购买

好书，值得读

可以

很好的书

不错的书

前半部分内容还算凑合，后半部分所谓三十六计就太牵强了，达不到预期。

还好吧.....

看了几页，居然还有错别字。开头也没什么吸引力，没兴趣再看下去。

给公司图书室是买的，以后再评价

比较泛泛，跟工作内容出入比较大

企业客服的必读

书不错，存着，慢慢看...

对于处理投诉来说很实用。

客服管理的必备图书，内容新颖推荐一看！

11111111

上过孙老师的课，那时候还是变诉为金一，继续学习，加油，做一个真正的客服人，也谢谢孙老师

不错.....

推荐

很不错的一本书，京东的速度真的很快，赞一个

别人推荐看的，对自己工作有用，是该好好学学，电子书和书本就是不一样

内容比较少、但是还是很实用！客服和管理人员值得一看

坑，坑，什么都不想说，就一个字：坑

不错.....质量一般

gbvdfhhdchjhdd

挺好的，挺好的。挺好的，，，

111

客服人员必看，值得推荐。

FFFFFFFFFFFFFFFFFFFFFFFF

京东一如既往的好赞赞赞

历史案例：

东汉末年，袁绍兵败身亡，几个儿子为争夺权力互相争斗，曹操决定击败袁氏兄弟。袁尚、袁熙兄弟投奔乌桓，曹操向乌桓进兵，击败乌桓，袁氏兄弟又去投奔辽东太守公孙康。曹营诸将向曹操建议，要一鼓作气，平服辽东，捉拿二袁。曹操哈哈大笑说，你等勿动，公孙康自会将二袁的头送上门来的。于是下令班师，转回许昌，静观辽东局势。公孙康听说二袁归降，心有疑虑。袁家父子一向都有夺取辽东的野心，现在二袁兵败，如丧家之犬，无处存身，投奔辽东实为迫不得已。公孙康如收留二袁，必有后患，再者，收容二袁，肯定得罪势力强大的曹操。但他又考虑，如果曹操进攻辽东，只得收留二袁，共同抵御曹操。当他探听到曹操已经转回许昌，并无进攻辽东之意时，认为收容二袁有害无益。于是预设伏兵，召见二袁，一举擒拿，割下首级，派人送到曹操营中。曹操笑着对众将说：“公孙康向来惧怕袁氏吞并他，二袁上门，必定猜疑，如果我们急于用兵，反会促成他们合力抗拒。我们退兵，他们肯定会自相火并。看看结果，果然不出我料！”

说明：“隔岸观火”之计，是指根据对方正在发展着的矛盾冲突，采取静观其变的态度。当对方矛盾突出，相互倾轧越来越暴露的时候，可不急于去“趁火打劫”。操之过急常常会促使他们达成暂时的联合，而增强他们的还击力量。故意让开一步，坐待对方矛盾继续向对抗性发展，以致出现内部矛盾时，就会达到削弱气势和能力的目的。

很喜欢这本书，练口才，练思维

没有变诉为金1的内容那么精彩实用

内容不错通俗易懂值得推荐收获多快递给力包装好

长度在5-200个字之间
填写您对此商品的使用心得，例如该商品或某功能为您带来的帮助，或使用过程中遇到的问题等。最多可输入200字

帮同事买的，觉得不错，关键是用了优惠券，很便宜

[变诉为金2：客户投诉管理与处理艺术_下载链接1](#)

书评

[变诉为金2：客户投诉管理与处理艺术_下载链接1](#)