

<<客服中心人员管理>>

图书基本信息

书名：<<客服中心人员管理>>

13位ISBN编号：9787111136767

10位ISBN编号：7111136764

出版时间：2004-3-1

出版时间：机械工业出版社

作者：罗赞娜·道西利奥

页数：156

译者：袁芳

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客服中心人员管理>>

内容概要

如何培训、激励优秀的一线客服代表（CSR）是现今呼叫中心的管理者需要面对的最大问题。本书则为客服人员全面地提供了实用的思路和技巧。

《客服中心人员管理》为客户服务提供了全面实用的思路和技巧，在承受压力、适应变化、自我激励、倾听技巧、优质服务、专业技能和人性化等方面提出了崭新的观点。

客服中心不再是公司的财务负担，而是公司盈利策略的一部分。

因此，无论是一线员工还是经理都会从本书中受益。

<<客服中心人员管理>>

作者简介

罗赞娜·道西利奥博士，工业心理学家及咨询顾问，她是人在科技公司的总裁，也是呼叫中学业务的专家。

近二十年来，她提供了需求分析和客户定制的培训课程，目的是让企业能提供更优质的服务。她是一位热情洋溢的演说家，也是一位知名作家，在商业刊物和时事通讯上发表了

<<客服中心人员管理>>

书籍目录

推荐序 本书的读者给读者的个人建议 绪论 客服代表每一次宝贵的通话都是迈向辉煌的一步 对服务的迫切需要 呼叫中心如何应对服务需求 客服代表面对的挑战 管理的需要：使你的呼叫中心人性化 对培训的迫切需要 组织的发展

第1章 混乱的信息：左右为难

1.1 质量，质量！
但是要快！

1.2 一站式服务与超出权限 1.3 照本宣料与针对客户 1.4 我们不能破例与扔到脸上的鸡蛋 1.5 没有权利与滥用职权 1.6 团队合作与（特殊）人群选定

第2章 走，走，走——去南方！

2.1 您好！
我的名字是罗赞娜，我能为您做点什么 2.2 如果答不上来怎么办 2.3 如果走神了怎么办 2.4 客户在讲话时怎么办 2.5 我以前都听过了怎么办 2.6 我忘记了给客户回电怎么办

第3章 不仅仅是再接一次电话的问题！
处理工作压力 3.1 增加工作压力的因素 3.2 本能的自我放松 3.3 将幽默作为调剂 3.4 放松的技巧

第4章 救命啊！
我受够了！

4.1 对压力的徒劳反应 4.2 对抗力的配方 4.3 对压力的有效反应

第5章 为什么你听不懂我的话

第6章 我该怎样对付那些“地狱来电”

第7章 呼叫中心里的人情味

第8章 技术支持或求助中心

第9章 谢谢你，让我有一天好心情

第10章 精品荟萃

第11章 变化：机遇还是挑战

第12章 展望未来：几个关于电子商务的要点

附录A 杰里的故事 附录B 两厢G.O.D货车 附录C 记忆回顾 附录D 软件不兼容：新软件的安装和支持 附录E 保持清醒的简单方法 参考文献 译者后记

<<客服中心人员管理>>

编辑推荐

客户的需求随着电子商务的爆炸式发展而不断变化，本书第3版适时地对这个问题进行了讨论。这些新颖的素材有力地阐述了加强人的因素的重要性。把这本书介绍给你的CSR吧，这样，他们就拥有了服务于客户时所需的工具。把本书当成一个参考或一种资源使用。给予你的一线人员必要的支持，他们才能让你看到回报。

<<客服中心人员管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>