

<<呼叫中心实训教程>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心实训教程>>

13位ISBN编号：9787302269717

10位ISBN编号：7302269718

出版时间：2011-9

出版时间：清华大学

作者：宫冠英

页数：232

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>

<<呼叫中心实训教程>>

内容概要

本书是主要针对本科和专科学生进行专业培训的使用教材，也可以供呼叫中心管理或从业人员自学使用。

全书分为三大部分：第一部分概述，系统地介绍了服务外包和呼叫中心的定义、分类和产业发展的相关情况，着重概念、定义和相关的基本理论，使读者能够对其全面系统地了解；第二部分呼叫中心通用基本技能，是对呼叫中心坐席员通用的基本技能培训，可以使学员全面掌握呼叫中心从业人员应该具备的最基本的通用的技能；第三部分是呼叫中心专业技能培训，针对被动呼入和主动呼出等不同类别的岗位，主要围绕客户服务、电话营销、网络营销渠道和现代客户关系管理四大方向进行针对性专业技能培训。

通过对本教材系统的学习，学员能够全面掌握呼叫中心从业人员应有的各项基础技能和专业技能，从而成为一名合格的呼叫中心从业人员。

<<呼叫中心实训教程>>

作者简介

宫冠英，金融学博士，先后在国有大型企业、国家一级研究所、政府部门、上市公司和高校工作，历任原信息产业部电子第十研究所装备制造事业部副主任、国家级成都高新西区创业中心主任、汇源通信（上市公司000586）股份公司副总经理、成都信息工程学院科技处副处长等职，现任成都信息工程学院软件与服务外包学院院长，先后从事过国家一级研究所承担的国家重点工程的科研管理工作和高校科研管理工作，近期主要从事软件外包和金融服务外包理论研究、教学与实践，

近年来分别受聘为第一届和第二届“全国大学生服务外包创新设计大赛”专家评委，四川省发改委“信息化建设项目评审”专家组成员，成都市商务局、劳动和社会保障局、教育局联合聘请的“服务外包人才培训机构认定”专家组成员，成都市科技顾问团特聘专家。

<<呼叫中心实训教程>>

书籍目录

第一部分 概述

第1章 服务外包与呼叫中心

1.1 服务外包概述

- 1.1.1 服务外包的定义
- 1.1.2 服务外包的分类
- 1.1.3 业务流程外包的特点与发展
- 1.1.4 当前业务流程外包的重点领域
- 1.1.5 其他领域的业务流程外包

1.2 呼叫中心概述

- 1.2.1 呼叫中心的概念
- 1.2.2 呼叫中心的作用
- 1.2.3 呼叫中心的特征
- 1.2.4 呼叫中心的产生和发展
- 1.2.5 呼叫中心的分类

第2章 呼叫中心的四大功能和发展方向

- 2.1 呼叫中心的四大功能
- 2.2 呼叫中心未来的发展方向
 - 2.2.1 新型的呼叫中心
 - 2.2.2 提供更优质的服务
 - 2.2.3 控制、节约运营成本
 - 2.2.4 创造更多利润

第3章 呼叫中心人力资源分析

3.1 呼叫中心人才供需状况

- 3.1.1 呼叫中心人才综述
- 3.1.2 呼叫中心高端人才概况
- 3.1.3 呼叫中心中层人才概况
- 3.1.4 呼叫中心基层人才概况

3.2 呼叫中心人才的职业发展规划

- 3.2.1 如何诊断自己的职业生涯
- 3.2.2 如何管理好自己的人力资源
- 3.2.3 如何鉴别与瞄准组织的人力资源需求
- 3.2.4 如何规划与实施自己的职业生涯

第4章 呼叫中心坐席代表岗位分析

4.1 呼叫中心坐席代表

- 4.1.1 呼叫中心坐席代表的概念和认证
- 4.1.2 呼叫中心坐席代表的分类

4.2 坐席代表岗位描述和职责

- 4.2.1 坐席员的主要职责
- 4.2.2 坐席员的日常工作

4.3 坐席代表岗位能力模型

- 4.3.1 坐席代表基本素质要求
- 4.3.2 坐席代表个人性格和能力评价标准

4.4 呼叫中心岗位工作环境、压力和强度

- 4.4.1 工作环境
- 4.4.2 坐席人员工作强度和压力

<<呼叫中心实训教程>>

4.5 呼叫中心的管理制度

- 4.5.1 工作环境管理制度
- 4.5.2 工作礼仪及工作状态管理制度
- 4.5.3 交接班管理制度
- 4.5.4 值班、值日管理制度
- 4.5.5 办公设施使用管理制度
- 4.5.6 安全保密责任管理制度

第二部分 呼叫中心通用技能培训

第5章 礼仪和文化训练

5.1 基本职业礼仪

- 5.1.1 礼仪的概念
- 5.1.2 礼仪的特点
- 5.1.3 握手应注意的要点
- 5.1.4 服饰与个人形象的关系
- 5.1.5 电话沟通的礼仪

.....

第三部分 呼叫中心专业技能培训

<<呼叫中心实训教程>>

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>