

<<高级呼叫服务师>>

图书基本信息

书名：<<高级呼叫服务师>>

13位ISBN编号：9787504586704

10位ISBN编号：7504586706

出版时间：2010-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：王竞

页数：154

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>

<<高级呼叫服务师>>

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业标准·呼叫服务员》(试行)要求编写，是高级呼叫服务师技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了高级呼叫服务师应掌握的技能要求和相关知识，涉及诉求过程管理、重大诉求应对和突发事件处理、数据统计、数据分析应用、系统设计、流程设计、流程管理、培训与指导、组织管理等内容。

<<高级呼叫服务师>>

书籍目录

第1章 受理与处理诉求 第1节 诉求过程管理知识 第2节 重大诉求应对和突发事件处理第2章 统计分析应用 第1节 统计指标 第2节 统计报表设计 第3节 数据分析应用第3章 体系设计 第1节 系统设计 第2节 流程设计第4章 管理与培训 第1节 流程管理 第2节 质量管理 第3节 组织管理 第4节 培训与指导

<<高级呼叫服务师>>

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>