

<<呼叫中心基层管理技能>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心基层管理技能>>

13位ISBN编号：9787513513166

10位ISBN编号：7513513163

出版时间：2011-9

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应用技术大学组 编

页数：215

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>

<<呼叫中心基层管理技能>>

内容概要

北京应用技术大学组编的《呼叫中心基层管理技能》全面涵盖了呼叫服务行业典型的工作过程，全面介绍了该行业的新知识、新技术、新技能、新服务，并将呼叫服务员(四级)国家职业技能标准要求融合其中，还兼顾了客户服务师(四级)国家职业技能标准的部分内容。

<<呼叫中心基层管理技能>>

书籍目录

序一

序二

编写说明

模块一 呼叫中心管理概述

一、呼叫中心目标及定位

二、呼叫中心的管理理念

三、呼叫中心的管理制度和规范

思考与练习

模块二 电话脚本管理

一、电话脚本管理

二、电话脚本的编制和分类

思考与练习

模块三 流程管理

一、初识流程管理

二、流程与制度

三、流程管理的方法与技术

四、呼叫中心的流程

五、呼叫中心的流程管理

六、呼叫中心的流程设计和改善

七、识读流程图

思考与练习

模块四 现场管理

一、现场管理概述

二、如何做好现场管理

思考与练习

模块五 投诉管理

一、投诉管理

二、处理客户投诉

思考与练习

模块六 运营指标和报表管理

一、呼叫中心的运营指标

一、呼入指标

三、呼出指标

四、呼叫中心的报表

五、报表使用与管理

思考与练习

模块七 时间管理

一、时间管理

二、做好时间管理

三、排班管理

思考与练习

模块八 目标管理

一、目标和目标管理

二、制订目标

三、目标的管理与实施

<<呼叫中心基层管理技能>>

思考与练习

模块九 压力管理

一、压力管理

一、压力评估

二、压力反应评估

四、预防工作压力

五、个人压力疏导

六、保持“工作—家庭”平衡

七、工作环境设计压力疏导

思考与练习

模块十 班组管理

一、班组的特点

二、班组建设

三、如何做好班组长

四、如何做好班组管理

五、班组的团队建设

思考与练习

模块十一 绩效管理

一、绩效管理的定义

二、呼叫中心员工绩效管理的指标

三、实施员工绩效管理的步骤

四、绩效考核模型参考

思考与练习

参考文献

鸣谢

<<呼叫中心基层管理技能>>

章节摘录

第一，倡导快乐学习，建立学习计划，促进个人积极成长。

最成功的人都是活到老学到老，他们不停地提问，也会不停地去探索这个奇妙的世界。

无论是在生命里的哪一段，无论是5岁或是115岁，无论是风光无限还是在艰难奋斗，都可以为自己建立一套学习计划。

学习计划分包括两方面：个人成长和专业成长。

在每类学习中，用心地去找寻快乐（比如阅读并思考很快乐）和意义（书中的知识会促进人整体的成长），并要把学习计划规律化、习惯化。

第二，倡导开心工作，做自己喜欢并可以获得报酬的事情。

对于把工作看成使命感的人来说，工作本身就是目标。

他们对工作充满热情，在工作中达成自我实现。

工作对他们来说是一种恩典，而不是负担。

那么如何让自己的工作具有使命感呢？

这就需要找寻工作的意义、快乐和优势。

当寻找一份工作时，分析一下这份工作能够带来的意义和快乐，分析一下自身所具有的优势；然后，在这三部分之中找到“交集”，而具有这个“交集”性质的工作就是自己能够为之奋斗一生的事业，也是对自己的职业人生的定位。

第三，倡导美满婚姻，营造幸福家庭。

艾德·狄纳和马丁·塞里格曼这两位积极心理学界的领袖人物研究了一些“非常快乐的人”，并且将他们和“不快乐的人”作了比较。

在外界因素中，唯一能够区分两种人的因素为是否具有丰富而满意的人际关系。

与朋友、家人和爱人共享美好的时光是幸福的必需品。

17世纪哲学家弗朗西斯·培根曾说，亲密关系可以“将我们的快乐加倍，将我们的痛苦减半”。

那么，如何营建美满婚姻呢？

一是坚持无条件的爱——爱他本来的样子；二是明确真爱的基石——核心价值；三是从爱情中找寻意义和快乐——幸福关系的保障；四是明白“被了解，而不是被认可”——让爱成长；五是坚持培养爱情，而不是找寻爱情——学会写感恩信来表达爱，让爱持久。

……

<<呼叫中心基层管理技能>>

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>