

<<呼叫中心呼入业务实务>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心呼入业务实务>>

13位ISBN编号：9787513513548

10位ISBN编号：7513513546

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 编

页数：207

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>

<<呼叫中心呼入业务实务>>

内容概要

1. 方案先行、整体开发

本套教材是在《客户信息服务专业(呼叫服务技能方向)教学方案》的整体规划设计下进行整体开发的。专业人才培养方案设计系按照规范化程序进行,充分考虑了行业发展需要和职业岗位自身的特点,遵循国家职业标准的要求,具有比较强的操作性,对中等职业学校同类专业的设置有参考借鉴作用。这就从根本上保证了本套教材的职业教育属性。

2. 内容适当、组织合理

本套教材介绍了呼叫服务行业的主流技术、服务模式以及必备的服务技能,教学内容取自岗位胜任的能力需要,不仅覆盖了有关国家职业技能标准,还增加了毕业生职业发展和岗位晋升所需要的专业知识和技能。

这样做的目的是为毕业生在呼叫服务行业的首次就业提供保障,为他们今后的职业生涯发展奠定基础。值得特别指出的是,本套教材中的案例均来自呼叫中心的真实工作。

教材在讲解知识和技能的同时,选取适当的方式穿插了对学生进行职业素养、职业道德的教育的内容,特别是对呼叫服务行业必备的为客户保密、任劳任怨、自我减压等素养和基层管理技能的训练给予了足够的重视。

本套教材按照职业工作逻辑组织职业技能和必备知识,知识围绕技能,为技能培养提供支撑。内容组织上做到学习目标先行,先易后难,深入浅出,符合中等职业学校学生的年龄、心理特点和认知规律。

<<呼叫中心呼入业务实务>>

书籍目录

序一

序二

编写说明

第一单元 诉求受理

模块一 接听电话

- 一、电话礼仪
- 二、呼入业务的种类
- 三、接听呼入的基本流程
- 四、来电转接
- 五、移情与融洽的关系

思考与练习

模块二 建立问题单

- 一、问题单写作的要求
- 二、进行问题单写作

思考与练习

模块三 与客户交谈并回复客户

- 一、在线交谈
- 二、回复客户的谈话礼仪
- 三、有效地解述

思考与练习

第二单元 诉求应对

模块四 了解和应对客户诉求

- 一、关于技术支持
- 二、把握客户诉求
- 三、处理客户诉求
- 四、保持对通话的控制权

思考与练习

模块五 提高呼入处理效率

- 一、电话沟通技巧
- 二、使用呼入脚本
- 三、开头语的优势
- 四、对不同类型客户开展针对性的公关
- 五、沟通技巧练习

思考与练习

第三单元 投诉处理

模块六 接听投诉电话

- 一、客户投诉概述
- 二、一般投诉处理
- 三、升级投诉和疑难投诉

思考与练习

模块七 确认和处理投诉

- 一、倾听的技巧
 - 二、反馈
 - 三、处理客户投诉的程序
- 思考与练习

<<呼叫中心呼入业务实务>>

第四单元 职场调适

模块八 缓解职场压力

一、解读压力

二、客户服务人员压力的客观诱因

三、压力的分析与诊断

四、应对压力

五、坐席代表减压技巧

思考与练习

模块九 保持身心健康

一、建立良好的生活方式

二、提高心理承受能力

三、控制情绪

四、应对焦虑

五、应对抑郁

思考与练习

参考文献

鸣谢

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>