

<<呼叫中心案例实训>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心案例实训>>

13位ISBN编号：9787040293968

10位ISBN编号：704029396X

出版时间：2010-7

出版时间：席克工作组 高等教育出版社 (2010-07出版)

作者：席克工作组 编

页数：106

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>

## <<呼叫中心案例实训>>

### 前言

呼叫中心是集技术、人才、资金于一体的新型客户服务模式，在市场竞争、客户需求和信息技术的推动下应运而生。

客户服务水平正逐渐成为企业的核心竞争力标志，呼叫中心是企业竞争中制胜的法宝之一。

呼叫中心作为一种不断发展、全新的现代化服务方式，一直备受企业重视。

这势必对呼叫中心从业者的专业知识和职业技能要求愈来愈高。

座席人员作为企业代表直接与客户沟通，其素质高低直接影响企业的形象。

加强座席人员的标准化、制度化、规范化的素质提升才能适应呼叫中心的发展。

本书编者凭借在呼叫中心行业多年的实际工作经验，结合呼叫中心的发展现状和管理实践，以呼叫中心行业实际需求为导向，整合国内知名的IT行业呼叫中心的成功实践和一线的真实案例，精心编写成本书，以供中等职业学校人才培养及呼叫服务社会培训使用。

本书旨在帮助中等职业学校学生掌握呼叫中心行业基本知识，提高其呼叫中心行业综合技能，成为适应社会需求的高素质专业人才；为呼叫服务社会培训提供参考借鉴，提升培训对象的技能与素质，提高客户满意度，进而增强社会培训的成效。

本书按照“以服务为宗旨、以就业为导向、工学结合、校企合作”的思路，在了解企业需求、学生需求、社会需求以及毕业生求职反馈情况的基础上，将企业中实际的工作任务转化为学习领域的任务模块。

采用任务驱动和案例分析相结合的方法，突出实用性、实践性、先进性和拓展性。

本书主要内容包括呼叫中心概论、呼叫中心服务员的素质、电话接入服务、咨询电话服务、投诉电话服务、技术支持服务、升级与首问服务、呼出服务以及管理服务。

## <<呼叫中心案例实训>>

### 内容概要

《呼叫中心案例实训》是中等职业学校计算机新兴专业“办公自动化与IT产品维护与营销”的骨干专业课程教材，由国内知名IT公司参与编写。

《呼叫中心案例实训》内容不仅包括了从事呼叫中心工作必备的理论知识，还包括了大量来自IT公司员工培训资料和一线工作实践的案例，将学校的教学与实际的一线工作要求进行了结合。

《呼叫中心案例实训》采用任务教学的方法组织，体现职业教育教学的特点。

《呼叫中心案例实训》主要内容包括呼叫中心概论、呼叫中心服务员的素质、电话接入服务、咨询电话服务、投诉电话服务、技术支持服务、升级与首问服务、呼出服务以及管理服务。

《呼叫中心案例实训》适合作为中等职业学校呼叫服务课程实训教材，也可作为呼叫服务社会培训用书。

## <<呼叫中心案例实训>>

### 书籍目录

第1单元 呼叫中心概论任务1 认识呼叫中心任务2 呼叫中心客户服务基础任务3 呼叫中心岗位设置第2单元 呼叫中心服务员的素质任务1 呼叫中心服务员基本素质任务2 呼叫中心客户分析任务3 呼叫中心服务员的语言素质及沟通礼仪任务4 呼叫中心服务员的计算机操作第3单元 电话接入服务任务1 电话接入服务认知任务2 电话接听操作任务3 系统注册任务4 电话接入话术第4单元 咨询电话服务任务1 咨询服务认知任务2 呼入咨询流程任务3 电话咨询案例第5单元 投诉电话服务任务1 认识投诉任务2 客户的性格分析任务3 投诉的处理技巧任务4 处理投诉的一般流程第6单元 技术支持服务任务1 技术支持服务认知任务2 技术支持服务操作第7单元 升级与首问服务任务1 升级服务任务2 首问服务第8单元 呼出服务任务1 呼出服务认知任务2 电话销售第9单元 管理服务任务1 了解呼叫中心评估指标任务2 认识呼叫中心考评与激励办法任务3 呼叫中心的日常管理附录 呼叫中心客户服务对话案例

## <<呼叫中心案例实训>>

### 章节摘录

版权页：插图：北京东华毛织品经营部是个很不起眼的小店，地处偏僻，他们知道这是自身的不利条件。

如果要想参与竞争，就必须要有点“绝活”。

他们针对当前零售商店普遍存在退换商品难的问题，响亮地提出了“把损失留给商店，不让客户吃亏为难”的口号，并制定了切实可行的退货制度。

凡是售出的毛线，如属商品质量问题，随时可退可换。

织毛衣剩下的零线可退可换。

退换货时，责任分不清的，损失由商店承担，不让客户吃亏。

为了有利于群众监督实施情况，将这些措施张贴在店堂内。

由于他们一切从方便客户出发，通过退换货制度，解决了客户购物的后顾之忧，增强了群众的信任感，因此，来商店的客户络绎不绝。

3.专业素质呼叫中心的专业素质包括：（1）呼叫中心服务礼仪。

礼仪对于各行各业都很重要，对于服务行业尤其如此。

呼叫中心的行业礼仪主要体现在礼貌用语、语气亲切、服务周到等方面。

（2）熟悉呼叫中心的业务流程。

呼叫中心服务人员应该做到能够熟练处理各种服务情况，与客户通话时用语规范，了解各类客户的心理并且处理得当。

（3）呼叫中心的专业技能。

呼叫中心的专业技能包括熟练操作计算机，掌握呼叫中心工作软件的操作方法，掌握如电话、耳机、麦克风、录音器材等工作设备的操作方法，具有熟练的文字录入尤其是听打的技能，还要有准确、清晰的普通话技能以及善于沟通的口才。

（4）熟悉主营业业务的专业知识。

例如，IT呼叫中心服务人员应该有必要的计算机软硬件等专业知识，化妆品呼叫中心服务人员应该对化妆品知识有所了解，保险公司呼叫中心服务人员应该对保险等金融知识以及工作流程充分掌握。

（5）其他素质。

包括文化素质、心理素质以及身体素质等。

## <<呼叫中心案例实训>>

### 编辑推荐

《呼叫中心案例实训》是任务引领课程改革系列教材之一。

<<呼叫中心案例实训>>

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>