第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心管理>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心管理>>

13位ISBN编号：9787121028274

10位ISBN编号：7121028271

出版时间：2006-7

出版时间：电子工业出版社

作者：那塔利·卡尔弗特

页数：350

译者：曾智辉

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

前言

读一本好书就像谈恋爱，当它摆在书架上时，你可能不会被它吸引，但当你捧在手里细细研读时，你可能被其中的文字所吸引，于是你也可能慢慢地喜欢上它。
如果本书是难得一见的一本专业书，你可能更会有着如获至宝的喜悦。
希望本书能给你带去这种感觉。
的确，市场上关于呼叫中心管理的书太少了，这与国内呼叫中心行业迅速发展的现状不太相称。
事实上，自2000年前后中国掀起第一次呼叫中心建设热潮到现在，呼叫中心在各行业的应用广度和深度都是有目共睹的。
从业务类型上看，呼叫中心从一开始的以客户服务为主，发展到提供全方位的客户关怀与客户互动。
更进一步的是，呼叫中心在很多企业已发展成为以电话营销和电话销售为业务手段的“利润中心”。
从业务内容上看，呼叫中心从单一的以处理电话为主到融合了包括网站、邮件、传真、短信等的多媒体环境。
从技术上看，呼叫中心从简单的基于PABX的通信应用，到融合CTI、IVR、VolP等多种技术手段在内的现代化呼叫中心……呼叫中心越来越成为许多企业赢得商业成功的重要武器。
可以说，从一开始，技术对中国呼叫中心行业发展的推动作用是非常明显的。
但当这个行业经过了初始的发展而进入需要深耕细作的时候，很多矛盾就凸显出来了。
运营经验的缺乏、管理人才的匮乏、行业第三方服务(咨询、培训、出版、会展等)的无序竞争都在一定程度上制约了这个行业的迅速推进。
中国呼叫中心的管理人员需要通过各种方式来提升自己，来聪明地解决当前的各种困难。
虽然盲目照搬不是一件好事，但吸收国外先进的管理经验是一条不错的捷径。
本书集合了许多欧美的资深呼叫中心管理专家和运营者的经验，内容涵盖了呼叫中心战略规划、人员管理、技术、流程和运营标准以及客户关系管理等，是一本相当全面而且非常有深度的好书。
本书不仅会使国内的广大呼叫中心运营管理者、咨询人员、培训师以及其他与呼叫中心相关的人员开阔视野，而且还会为大家带来很多的实践经验。
我很佩服出版社的眼光，感谢出版社的各位相关人员，更感谢为这本书的翻译贡献了许多个日日夜夜的译友邬霞女士，她在大洋彼岸的加拿大为本书的翻译起到了至关重要的作用。
有了大家共同的努力，才有这本书今天的出版。
中国的呼叫中心行业还有很长的路要走，我们无论是在呼叫中心行业从业人口占整个就业人口的比例还是在各行业应用的深度上都与欧美发达国家有着很大的差距。
可以说，我们现在才刚刚上路。
同为行路人，不管你在呼叫中心行业的哪个领域从事什么样的工作，让我们彼此关照，相互扶携，共同进步! 曾智辉 2006年5月22日于北京

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《呼叫中心管理》不仅提供了关于呼叫中心管理的独到见解，而且在如何使公司获取最大收益方面提出了不同的专家意见。
呼叫中心已经成为当今商业界一个重要的且发展迅速的组成部分，它引发了一系列的管理挑战，从关于如何建立客户关系的战略决策、商业计划，到员工业务水平和技术的周详考虑。

作者简介

那塔利·卡尔弗特（Natalie Calvert），一位呼叫中心管理方面的权威人士，有着20多年的实践经验。
她是Calcom集团的创始人和管理总监，该公司是呼叫中心领域内一家专业性的咨询和培训公司，其客户包括了乐高玩具公司，英国皇家邮政、Orarige公司和苏格兰皇家银行等。
她也是直销协会的创建人和成员，曾经担任“欧洲呼叫中心资格认证”大使、“伦敦第一呼叫中心专门工作组”负责人、“直销协会”的电子商务董事会首席官员、呼叫中心管理硕士考评人，现在正为“呼叫中心协会（CCA）标准顾问委员会”服务。
她于2004年开办了Calcom呼叫中心学院，为电话和联系中心提供整体培训解决方案。

<<呼叫中心管理>>

书籍目录

译者序推荐序编者序致谢编者介绍供稿人介绍第1部分　商业计划第1章　呼叫中心远景规划和经营策略第2章　以客户为中心第3章　财务计划和预算第4章　呼叫中心工作环境第5章　案例学习：智能财务公司第2部分　人力因素第6章　呼叫中心经理第7章　主管的职责第8章　辅导第9章　招募合适的员工第10章　建立培训和发展战略第11章　绩效管理第12章　工作条件第13章　留住员工第3部分　呼叫中心技术第14章　呼叫中心相关技术第15章　电话分配历史第16章　语音与数据的汇合第17章　从电话到呼叫中心第18章　预拨号第19章　自动电话处理第20章　信息传送与客户联系中心相结合第21章　客户管理实践第22章　自助服务第23章　质量管理：技术展望第4部分　准则、流程和外包第24章　呼叫中心协会准则纲要第25章　建立以客户为中心的业务流程第26章　劳动力管理第27章　资源管理第28章　质量监督和服务提升第29章　外包第5部分　建立有利的客户关系第30章　建立有利的客户互动第31章　内部销售队伍第32章　高影响力电话销售第33章　营销活动管理第6部分　未来趋势第34章　信息革命第35章　为将来的客户做准备

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