

<<金融业务流程外包基础教程>>

图书基本信息

书名：<<金融业务流程外包基础教程>>

13位ISBN编号：9787302273509

10位ISBN编号：7302273502

出版时间：2011-12

出版时间：清华大学出版社

作者：宫冠英

页数：206

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>

<<金融业务流程外包基础教程>>

内容概要

官冠英主编的《金融业务流程外包基础教程》分为四大部分，第一部分系统地介绍服务外包和金融服务外包及金融业务流程外包（BPO）的定义、分类和产业发展的相关情况及问题，使读者能够对其有全面而又系统的了解；第二部分是金融业务流程外包通用的基本技能培训，可以使读者全面掌握金融业务流程外包从业人员应该具备的最基本的通用技能；第三部分是专业基础培训，针对不同金融服务类别中客户服务、电话营销、网络营销渠道和现代客户关系管理（CRM）的岗位，进行专业基础培训；第四部分是典型的金融外包行业的介绍和专业培训，主要以银行业、保险业和证券业为例，进行针对性专业技能培训。

通过本教材系统的学习，读者能够全面掌握金融业务流程外包从业人员应有的各项基础技能和专业技能，成为一名合格的金融

BPO从业人员。

《金融业务流程外包基础教程》适用于对高校学生进行的专业培训，也可以供金融业务流程外包管理或从业人员自学使用。

<<金融业务流程外包基础教程>>

作者简介

宫冠英，金融学博士，先后在国有大型企业、国家一级研究所、政府部门、上市公司和高校工作，历任原信息产业部电子第十研究所装备制造事业部副主任、国家级成都高新西区创业中心主任、汇源通信（上市公司000586）股份公司副总经理、成都信息工程学院科技处副处长等职，现任成都信息工程学院软件与服务外包学院院长，先后从事过国家一级研究所承担的国家重点工程的科研管理工作和高校科研管理工作，近期主要从事软件外包和金融服务外包理论研究、教学与实践，近年来分别受聘为第一届和第二届“全国大学生服务外包创新设计大赛”专家评委，四川省发改委“信息化建设项目评审”专家组成员，成都市商务局、劳动和社会保障局、教育局联合聘请的“服务外包人才培训机构认定”专家组成员，成都市科技顾问团特聘专家。

<<金融业务流程外包基础教程>>

书籍目录

第一部分 概述

第1章 服务外包及其产业发展态势

第2章 金融服务外包

第3章 BPO概述

第4章 金融BPO

第二部分 金融BPO基础培训

第5章 客户沟通

第6章 塑造完美声音

第7章 计算机应用基础

第8章 压力与情绪管理

第三部分 金融BPO专业基础培训

第9章 客户服务

第10章 电话营销

第11章 网络营销渠道

第四部分 主要金融行业BPO技能培训

第13章 银行业BPO

第14章 保险业BPO

第15章 证券业概述

第16章 金融BPO管理岗位培训

参考文献

<<金融业务流程外包基础教程>>

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>