第一图书网, tushu007.com

<<银行客户服务中心运营管理>>

图书基本信息

书名：<<银行客户服务中心运营管理>>

13位ISBN编号：9787121008757

10位ISBN编号：7121008750

出版时间：2005-2-1

出版时间：电子工业出版社

作者：吴伦,钟思斌,郭为民

页数：278

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

内容概要

本书是针对银行客户服务中心运营管理而编写的。
在对银行客户服务中心的现状和特点进行分析的基础上，对其运营管理过程中所涉及到的几个主要方面进行了详细阐述。
本书共分7章，分别就银行客户服务中心运营过程中的三大管理层面（人力资源管理、技术管理和现场管理）以及两大体系（培训体系和质量控制体系）着重进行了描述，同时对客户服务中心运营管理的核心目标——客户满意度的度量方法进行了介绍。
本书注重理论联系实际，一方面对多年的客户服务中心运营经验进行了总结，另一方面又引入了很多国内外银行同业的实际应用案例，会对国内银行客户服务中心运营管理水准的提升有一定的帮助。
本书主要面向国内商业银行的各级管理人员，特别是银行高级管理层和客户服务中心的管理人员，同时也可以作为其他行业客户服务中心管理人员的参考书。

书籍目录

第1章 概论1.1 客户服务中心运营管理的基本框架1.2 客户服务中心运营管理的基本特点1.3 最佳管理客房服务中心的特征1.4 对银行客户服务中心的几点认识1.5 国外客户服务中心的发展现状1.5.1 全球市场1.5.2 美国市场1.6 国内银行客户服务中心1.6.1 国内银行客户服务中心现状1.6.2 国内银行客户服务中心的特点1.6.3 国内银行客户服务中心面临的问题1.7 国内外银行客户服务中心的比较1.7.1 国内外银行客户服务中心结构比较1.7.2 国内外银行客户服务中心业务应用比较1.7.3 国内银行客户服务中心市场的发展1.8 本章小结第2章 人力资源管理2.1 组织结构设计2.1.1 组织结构设计需要考虑的内容2.1.2 组织结构设计的原则2.1.3 工作职责描述2.1.4 银行客户服务中心组织结构设计建议2.1.5 案例1：国内某股份制商业银行客户服务中心的组织结构2.1.6 案例2：香港某商业银行信用卡中心的组织结构及工和职能描述2.2 人员招聘2.2.1 客户服务中心的人员流失2.2.2 人员招聘的流程2.2.3 案例：国外某商业银行的人员招聘方案与流程2.3 绩效管理2.3.1 绩效考评2.3.2 与绩效考评配套的绩效管理2.3.3 绩效考评结果的应用2.3.4 案例：某商业银行客户服务中心绩效考核实施方案（部分）2.3.5 部分绩效考评的有效实施2.4 人员激励2.4.1 激励概述2.4.2 激励的方法2.4.3 案例：某商业银行客户服务中心采取的激励措施2.4.4 激励实施过程中的原则2.5 本章小结第3章 人员培训管理3.1 人员培训概述3.1.1 人员培训的作用3.1.2 银行客户服务中心人员培训的特点3.1.3 人员培训存在的常见问题3.1.4 人员培训的系统化模型3.2 培训的组织架构设计及操作流程3.2.1 培训组织架构及岗位职责定义3.2.2 企业培养内部讲师时的部题和建议3.2.3 有效培训体系的操作与评估流程3.2.4 案例：某银行客户服务中心的培训执行流程3.3 培训课程体系设计3.3.1 课程体系的设置3.3.2 各层级详细课程设置3.4 人员培训的组织模式3.4.1 座席人员的培训组织模式3.4.2 管理人员的培训组织模式3.5 案例：国外某产业银行客户服务中心的培训方式和内容3.6 客户服务中心的知识库3.6.1 知识库的作用3.6.2 知识库利用的现状3.6.3 知识库的实现方式和设计原则3.6.4 一个典型的知识库模型3.7 本章小结第4章 服务质量管理4.1 概述4.1.1 质量4.1.2 服务质量4.1.3 客户评价服务质量的标准4.1.4 服务质量管理的原则4.2 客户服务中心质量管理的基本原理4.2.1 以客户为中心4.2.2 全员参与4.2.3 系统管理4.2.4 持续改进4.3 服务质量管理的内外部度量标准4.3.1 内部度量标准4.3.2 外部度量标准4.4 电话监听监控4.4.1 电话监听的类型4.4.2 电话监听的控制标准4.4.3 监听监控的策略与技巧4.5 报表管理4.5.1 报表的分类4.5.2 报表体的数据来源4.5.3 报表的频率4.5.4 报表结果分析4.6 本章小结第5章 现场管理5.1 概述5.1.1 现场管理定义5.1.2 客户服务中心现场的特点5.1.3 客户服务中心现场管理的特点5.1.4 银行客户服务中心现场管理的范围5.2 呼叫量预测5.2.1 呼叫量预测的意义5.2.2 影响呼叫量波动的因素5.2.3 预测方法5.2.4 电话呼叫量预测方法介绍5.3 人员排班管理5.3.1 客户服务行业的轮班制度剖析5.3.2 人员排班管理的步骤5.3.3 人员弹性调度5.3.4 银行排班管理及建议5.3.5 案例：某银行客房服务中心的排班表5.4 客户服务的流程管理5.4.1 工作流程的内容5.4.2 工作流程的设计5.4.3 工和流程的改善5.4.4 轼作流程管理中应该注意的问题5.4.5 案例5.4.6 工作流管理系统介绍5.5 客户服务规范5.5.1 基本电话服务准则5.5.2 电话服务专一声音要求5.5.3 电话服务用语准则5.5.4 电话脚本5.6 客户服务中心的制度规范建设5.6.1 现场管理的三个境界5.6.2 制度规范的主要内容5.6.3 日常行业规范及工作规范5.6.4 信息沟通制度5.6.5 客户服务中心规章制度的执行力5.7 成本效益分析5.7.1 成本构成5.7.2 效益分析5.7.3 案例：某银行对客户服务中心的考核指标5.8 本章小结第6章 技术管理6.1 典型客户服务中心的技术架构6.1.1 前置交换机（PBX）和自动语音分配（ACD）6.1.2 交互式语音应用（IVR）和外拨系统6.1.3 计算机电话集成系统（CTI Server）6.1.4 数字录音/监听、监控系统6.1.5 数据库服务器6.1.6 呼叫管理系统（CMS）6.1.7 座席系统6.1.8 Web/E-mail服务器6.1.9 LED显示屏（Wallboard）6.2 客户服务中心的技术系统评测6.2.1 系统结构评侧6.2.2 系统特性评测6.3 客户服务中心技术系统的运营维护6.3.1 运营维护的主要内容和基本要求6.3.2 运营维护的基本原则6.3.3 运营维护人员的工作职责6.3.4 运营维流程6.3.5 设备维护6.4 系统安全管理6.4.1 系统安全策略6.4.2 系统安全设计6.4.3 信息安全措施6.5 本章小结第7章 客户满意度测量7.1 客户满意度概述7.1.1 客户服务中心客户满意度的影响因素7.1.2 客户满意度对客户行为的影响7.1.3 为什么要进行客户满意度调查7.1.4 进行客户满意度调查的意义7.1.5 客户满意度调查应注意的问题7.1.6 银行提高客户满意度和忠诚度的方法7.2 客户满意度的指标体系7.2.1 建立客户满意度指标体系的原则7.2.2 客户满意度的测评模型7.2.3 建立客户满意度指标体系的步骤7.3 客户满意度调查的实施方法和误差分析7.3.1 调查实施方法的选择7.3.2 调查实施过程中的误差7.4 客户满意度调查的问卷设

计7.4.1 调查问卷设计的基本原则7.4.2 调查问卷设计的要点7.4.3 调查问卷的设计7.5 计算机辅助电话调查（CATI）系统7.5.1 什么是CATI系统7.5.2 CATI调查的前期准备7.5.3 CATI调查质量的保证7.6 本章小结附录A COPC-2000标准简介附录B 预测外拨技术在客户服务中心的应用参考文献

媒体关注与评论

《银行业CRM理论与实务》、《银行客户服务中心规划与建设》及《银很客户服务中心运营管理》作为《客户服务中心技术与管理丛书》的第一个专题行为（银行业）丛书，从最基本的营销理论出发，总结和分析了国内外银行客户服务中心的过去、现在与未来，具有很强的行业针对性。

本丛书从多维和融合的角度进行了深入的探讨。

从分析企业与客户之间的逻辑与物理连接入手，针对规划、建设及运营管理三个部分进行相对独立同进又是关联的讨论；在分析业务需求的同进探讨了技术的发展；在总结国外经验的同时介绍了国内的实际环境。

在进行概念讲解的同时，也提出了具体可操作的方法。

本丛书的作者或是经验丰富的银行业务技术人员，或是业内资深的运营管理专家，或是国内集成行业的骨干。

因此书中内容包含丰富的实践经验，以及国内外较有权威性的资料。

第一图书网, tushu007.com

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