

<<客户服务导论与呼叫中心实务>>

图书基本信息

书名：<<客户服务导论与呼叫中心实务>>

13位ISBN编号：9787302092834

10位ISBN编号：7302092834

出版时间：2004-9-1

出版时间：清华大学出版社

作者：赵溪

页数：366

字数：466000

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>

<<客户服务导论与呼叫中心实务>>

内容概要

本书是国内最早从事客户服务领域研究的信息产业部客户世界机构组织编写的系列丛书之一；客户世界机构同时也是国内“客户关怀”理念的发起者。

本书集著者多年理论与实践之以验，是目前市场上惟一的一本在客户服务领域中结合客户关怀理念、客户服务操作实务、呼叫中心等诸多专业知识的书籍。

本书在总揽客户服务战略、方法、流程的基础上之上，落到客户服务的运营实践之中，使本书能够对实际工作具有指导价值。

本书亦被重点院校选作客户服务管理专业的教材。

本书可供业界管理及服务人员自学和企业内训使用。

呼叫中心呼入/呼出业务座席员，电话营销员，营业厅服务员，大客户专员，信息整合及处理人员，热线接听员等均可学习、参考此书。

可供业界管理及服务人员自学和企业内训使用。

呼叫中心呼入/呼出业务座席员，电话营销员，营业厅服务员，大客户专员，信息整合及处理人员，热线接听员等均可学习、参考此书。

《客户关系管理方法论》本书立足于大量翔实的国内外案例和实证研究，从“理论”、“运营”、“技术”和“行业”四个维度，对客户关系管理进行了全方位剖析，系统地提出了CRM的完整定义与基础架构，分析了CRM与企业组织重整、业务流程再造问题，论述了CRM体系中呼叫中心、数据仓库、决策支持系统的建设，探讨了CRM与ERP、SCM等系统整合的思路，并介绍了CRM在银行、保险、电信、IT、物流业等应用的全景式方法。

作为国内首本专注于“行业应用”和“方法论”层面的CRM著作，本书将为企业领导者、管理和规划人员提供重要参考，同时也适合企业管理、信息经济、客户服务等专业的研究人员、高年级本科生和研究生阅读。

《营业厅管理——选址、环境设计、服务管理与培训》这是一本全面介绍营业厅管理的工具书，体系完整，内容丰富、资料翔实。

除正文外，还附有阅读材料和案例。

本书为客户服务专业的师生、相关领域的管理及研究者们提供了前卫的理念、丰富的知识、实用的技能和大量可借鉴的案例。

客户世界机构(CCMworld)定位于客户关怀及管理领域(Customer Care & Management)的专业化发展，为政府支持的第三方行业研究及发展机构。

客户世界全力关注行业发展，关注呼叫中心、CRM、服务营业厅、电子化营销通路等各类客户关怀和管理通路的研究：关注客户生命周期中的识别、获取、发展、保留与重获各阶段的理论与实践。

客户世界汇集业内外、海内外专家的力量，组织业内各类交流活动，促进业内信息沟通，为专业人才成长提供表现舞台。

客户世界积极总结行业最佳实践，推动标杆体系的建立与相关标准的制定；廓清各种混乱概念，促进专业术语统一，呼吁业界合法权益。

客户世界致力增强本行业在全社会的认知与影响力，整体推动国内客户关怀及管理现状的改善，推动CRM及呼叫中心产业长久、健康、稳定的发展。

机构旗下的《客户世界》月刊是目前国内本领域惟一的纸质出版物，是一本行业旗帜媒体。

客户世界网www.CCMworld.net作为本行业快速交流互动的平台、思想碰撞与共识形成的园地，发挥着为本领域各方业务发展提供支撑服务的功能。

机构下属的客户世界研究院致力成为本领域的“黄埔军校”，利用论坛、研讨，通过学历及在职教育等形式促进业界人才的发展和成长。

<<客户服务导论与呼叫中心实务>>

作者简介

赵溪先生，著名呼叫中心运营管理及顾问培训专家，信息产业部呼叫中心职业标准指导委员会常务副主席，客户世界机构创办人。

赵溪先生毕业于南京航空航天大学，获管理工程专业硕士学位；在本校有长达6年的教学及基础论研究的经历。

历任易宝系统公司顾问培训总监、赛迪集团呼

<<客户服务导论与呼叫中心实务>>

书籍目录

第1章 客户信息服务人员职业道德和个人发展 1.1 客户信息服务人员的概述 1.2 客户信息服务人员职业道德和职业守则 1.3 客户信息服务人员职业生涯设计第2章 客户服务理念 2.1 认知客户 2.2 客户服务概述 2.3 树立良好的客户服务意识 2.4 客户满意经营战略 2.5 客户满意经营战略引发的思考 2.6 打造企业的“忠诚”客户第3章 客户服务技巧 3.1 客户关系的维护 3.2 客户情绪管理 3.3 优质服务的基本准则 3.4 客户服务的基本准则 3.5 不同类型客户的应用策略第4章 客户互动渠道管理 4.1 企业与客户之间的互动渠道 4.2 主要客户互动渠道解析 4.3 呼叫中心是实现渠道的组合的重要载体 4.4 呼叫中心的在客户互动渠道中的作用第5章 客户沟通与客户服务礼仪 5.1 客户沟通 5.2 客户服务礼仪 5.3 电话服务的礼仪第6章 客户服务心理及调适 6.1 客户信息服务人员基本心理状态分析 6.2 客户心理与性格类型分析 6.3 客户信息服务人员的压力缓解与心理调适 6.4 客户信息服务人员积极心态的培养第7章 呼叫中心概览 7.1 什么是呼叫中心 7.2 呼叫中心的产生与发展 7.3 国内呼叫中心的现状及发展 7.4 呼叫中心的发展展望第8章 呼叫中心座席员常规操作流程 8.1 呼叫中心组织结构 8.2 呼叫中心座席员的职责 8.3 呼叫中心座席员日常行为规范 8.4 呼入电话处理流程 8.5 呼出电话处理流程 8.6 主动工作考核指标 8.7 运营流程 8.8 安全控制流程 8.9 突发事件控制流程.....第9章 呼叫中心呼入电话的服务技巧第10章 呼出电话服务技巧及电话营销第11章 呼叫中心建设

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>