

<<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：9787302135654

10位ISBN编号：7302135657

出版时间：2006-10

出版单位：清华大学

作者：赵溪主编

页数：379

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经验，是目前市场上唯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，也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标准指导委员会常务副主席，中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会常务副主任委员，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年的教学及基础理论研究的经历。

历任易宝系统(中国)公司顾问培训总监、赛迪集团呼叫中心咨询培训总监、中国电子信息产业发展研究院职业技能培训部主任等职，是国内资深的运营管理实践者和行业标准化的倡导者。

赵溪先生长期致力于我国客户关怀及管理领域的研究和发展工作，著有《呼叫中心客户服务座席员》等专著，创办《客户世界》杂志并担任总策划人。

长期为国内多达600余家客户服务及电话营销机构进行管理顾问及业务培训工作，积累了丰富的本土经验。

其他编者(按姓氏笔划)：王新霞、付春鸥、代军、李佳、张国辉、郝星霞。

## <<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 优质客户服务的特征及技巧3.4 客户服务的基本准则3.5 不同类型客户的应对策略第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组合的重要载体4.4 呼叫中心在客户互动渠道管理中的作用第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 呼叫中心概述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 运营流程8.7 安全控制流程.....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 呼叫中心关键绩效指标KPI及其管理第12章 呼叫中心的建设附录A 呼叫中心常用特服号一览表附录B 常用关键绩效指标(KPI)附录C 客户信息服务人员职业生涯发展规划附录D 沟通能力的自我评估附录E 客户投诉处理能力自我评估附录F 电话沟通能力自我评估附录G 呼叫中心的行业案例

编辑推荐

《客户服务导论与呼叫中心实务》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。

《客户服务导论与呼叫中心实务》的主要内容和特色包含以下几个方面。

第一，从客户服务基础理念和基本概念谈起，从理念、战略，到流程、方法，最后落实到工具。可以从"正本清源"的角度矫正过往一些含混或错误的概念，为正确的实践奠定基础。

第二，结合客户服务行业从业人员的工作实际阐述，内容包含职业道德及职业生涯规划，客户服务技巧（操作技能、心理及语音技巧、客户互动技巧等），具备很强的实用性。

第三，将客户服务理论与实际应用有效结合，在总揽客户服务理念、战略、方法、流程的基础之上，将《客户服务导论与呼叫中心实务》重点落到呼叫中心的运营实践之中，全面介绍呼叫中心技术、应用及其操作流程，呼入/呼出电话服务技巧，使《客户服务导论与呼叫中心实务》能够对实际工作产生具体的指导价值。

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>