第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心运营与管理>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心运营与管理>>

13位ISBN编号：9787302237853

10位ISBN编号：7302237859

出版时间：2010-10

出版时间：清华大学

作者：赵溪 编

页数：412

字数：508000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

呼叫中心产业在中国的发展已走过了十多个年头，随着国内应用呼叫中心的企业逐渐将工作重点转向关注运营管理的成熟度，正在有越来越多的呼叫中心本着结合行业实际状况和需求的原则，积极探索和逐步形成一整套适合中国特定市场环境的运营管理方法。

本书结合CC-CMM呼叫中心能力成熟度模型，从四个篇章：基础篇、规划篇、运营篇、技能篇为大家揭示呼叫中心运营与管理的精髓。

通过对呼叫中心发展历程、现场管理技巧、胜任力要求等描述，为中国呼叫中心中层管理人员的成长提供了有益借鉴。

作者简介

赵溪，著名呼叫中心运营及顾问培训专家，CC.CMM呼叫中心能力成熟度模型国际标准认证机构主席，中国呼叫中心产业能力建设管理规范工作组副组长，亚太客服与呼叫中心联盟的发起人以及客户世界机构创办人。
长期为国内多达600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

<<呼叫中心运营与管理>>

书籍目录

第一篇 基础篇　第一章　呼叫中心管理引论　　第一节　呼叫中心在企业中的应用价值　　第二节　呼叫中心的发展历程　　第三节　呼叫中心的现状和展望　　第四节　呼叫中心管理的策略和方法第二篇 规划篇　第二章　呼叫中心基础建设　　第一节　呼叫中心战略规划　　第二节　呼叫中心组织架构规划　　第三节　呼叫中心信息系统规划　　第四节　呼叫中心空间规划　第三章　呼叫中心人力资源规划　　第一节　人员职责定义　　第二节　人员储备　　第三节　职业发展道路规划　　第四节　人尽其才机制　　第五节　人员奖惩机制　第四章　呼叫中心运营流程规划　　第一节　流程创建　　第二节　呼叫中心的关键用户流程　　第三节　呼叫中心的运营支撑流程　第五章　呼叫中心绩效管理规划　　第一节　绩效管理的定义　　第二节　绩效管理的意义　　第三节　绩效管理的实施步骤　　第四节　绩效考核模型参考　　第五节　目标管理实施模型第三篇 运营篇　第六章　话术与脚本管理　　第一节　话术及脚本撰写技巧及注意事项　　第二节　脚本写作的几点注意事项　　第三节　常用语、销售用语、疑难情景的脚本撰写　第七章　现场管理　　第一节　现场管理的定义　　第二节　现场管理人员的角色与职责　　第三节　现场管理工作的内容与方法　　第四节　成功的班前班后会　第八章　流程管理　　第一节　流程的集中式管理　　第二节　流程的执行度管理　　第三节　流程的更新管理　第九章　投诉管理　　第一节　投诉管理的基本概念　　第二节　投诉管理的意义　　第三节　顾客投诉管理的原理　　第四节　如何建立科学、高效的客户投诉管理体系　　第五节　投诉处理技巧　第十章　人员管理　　第一节　服务人员的选聘　　第二节　人员流动管理　　第三节　员工激励　　第四节　有成效的内部沟通　第十一章　话务预测及排班　　第一节　数据的收集　　第二节　数据的分析　　第三节　确定班次及当值人数　　第四节　指标回顾及排班改进　第十二章　风险管理　　第一节　风险管理定义　　第二节　风险类型　　第三节　风险定性和定量分析　　第四节　风险规划与控制　第十三章　运营指标管理　　第一节　呼入指标　　第二节　呼出指标　第十四章　成本和效益管理　　第一节　成本模型　　第二节　成本控制方法　　第三节　效益提升方法第四篇 技能篇　第十五章　培训技巧　　第一节　培训内容及分类　　第二节　培训应遵循的原则　　第三节　培训的特点　　第四节　呼叫中心培训十要素　　第五节　常用的培训方法　　第六节　培训师心理压力成因与对策　　第七节　培训导师姿态与眼神　　第八节　培训效果的评估手段　第十六章　质量管理　　第一节　质量的概念　　第二节　质量管理的目的和意义　　第三节　质量管理的基本原则　　第四节　服务质量提供的原则　　第五节　质量管理的方法　　第六节　质量管理常用工具　　第七节　关键指标监控体系的运行　　第八节　监控、持续监测系统　　第九节　监听标准和技巧　　第十节　监听监控的策略与技巧　第十七章　团队建设及管理　　第一节　团队的定义　　第二节　团队的构成要素　　第三节　团队的类型　　第四节　团队的发展阶段　　第五节　弹性的统一团队　　第六节　团队建设的四大误区　　第七节　人员奖惩机制　第十八章　流程改进能力　　第一节　流程及流程改进的定义　　第二节　流程及流程改进的作用和目的　　第三节　流程改进的前期准备　　第四节　流程分析、设计和优化　　第五节　流程框架的构建　　第六节　流程的验证、测评　　第七节　进行流程的标准化及落实流程的培训　　第八节　制定流程推行计划及流程的推行　　第九节　流程维护及持续改进　第十九章　压力管理　　第一节　压力的真相　　第二节　压力是弹簧，你弱它就强　　第三节　压力VS动力　　第四节　压力源　　第五节　压力管理的内容　　第六节　压力管理的具体措施　第二十章　时间管理　　第一节　什么是时间　　第二节　每个人的一生有多少时间　　第三节　时间重要性　　第四节　什么是时间管理　　第五节　时间管理目的　　第六节　时间管理三部曲　　第七节　如何利用自己的时间　　第八节　如何对待别人的时间　第二十一章　高效执行力　　第一节　什么是执行力　　第二节　有效提升个人执行力　　第三节　提升个人执行力的关键　　第四节　怎样提升下属的执行力　　第五节　提升团队执行力的主要方法　第二十二章　沟通技巧　　第一节　沟通的重要性　　第二节　沟通失败的原因　　第三节　有效的沟通技巧　第二十三章　报表管理　　第一节　报表的种类　　第二节　报表应用　　第三节　报表管理

章节摘录

有效管理班长（主管）、培训师及其他管理人员，制定个人绩效指标，给予充分授权并帮助所带领的管理团队进行职业生涯规划。

向上级与委托单位汇报项目实施进展、实施中存在和暴露的问题，提出改进建议并负责落实。

建立和完善业绩评价标准与跟踪系统，保证服务质量。

总体规划项目进程，并保证人力资源最佳使用。

规划管理，关注、收集客户反馈，采取措施以保证客户满意度。

协调呼叫中心各项资源，处理现场突发事件。

组织阶段性绩效考核，对优秀员工进行表彰，组织团队减压和建设活动。

带领布置呼叫中心现场环境，营造激励、竞争的团队氛围。

业务经理掌控着整个团队的发展和方向，负责制定业务部门目标和计划，并有效解决目标实施过程当中出现的问题。

业务经理要善于发现将来可能出现的问题，并将问题转化为机会，作为计划制定和计划调整的依据。

而在日常的工作当中，我们往往发现业务经理难以抽出时间参与到实质的现场管理工作当中，但现场管理恰恰是业务经理不能推却的主要工作之一。

要实现自我的角色与职责，业务经理除了需要参与现场管理工作之中，还应该适当接听客人的电话，以了解客户的需求，了解他们的期望值是否有所变化。

而不应该把自己凌驾于客户之上，或和客户保持着距离。

因为只有通过接听电话，才能真切了解到客户的想法，才会去使用业务系统，才能真切体验到系统上和流程上的问题，知道座席的难处在哪里，从而制定相关的规程和系统提升方案去帮助座席有效地解决问题。

质检人员　　质检人员的角色应该是发现问题、反馈问题、纠正问题。

应该经常到现场，接听电话、和员工进行实时的沟通。

在很多呼叫中心都会存在着这样一种情况，就是质检人员对自己的角色认知清晰，但是座席却往往对质检人员的工作不能够充分的体谅，总是觉得质检人员的主要工作就是找茬和扣绩效分，而这直接影响到他们的工资和奖金。

所以往往客服人员会对质检人员的工作或多或少都存在着一些抵触情绪，造成了不少质检人员工作上的困扰。

那该怎样去解决这一个问题呢？

质检人员可以通过以下手段完成闪亮转身！

（1）在录音监听的过程中，不单单要发现问题，在发现好的录音时，也要给予肯定、表扬，将信息反馈到班组长（主管）处或者走到现场中去，给予员工鼓励。

（2）质检人员参与班前会的时候，可对前一天电话质检当中发现的问题作共性的点评，而对处理优异的服务、事例作出点名表扬，例如宣布每日质检明星等。

（3）定期举办好电话分享会，质检明星之类的评比活动。

（4）对于电话中表现欠佳的员工，通过质检报告反馈给班组长（主管）、业务经理，让其主管或经理对落后的人员再进行个别辅导。

总体来说，可以给质检人员的角色赋予更多地正面和激励的作用，而将辅导的工作更集中于班长（主管）身上。

……

媒体关注与评论

呼叫中心正在快速发展中，能力建设非常需要重视。
本书正是这样的尝试之一，可为创立、从事、借助这一业务的各方人员学习、借鉴。
——零点研究咨询集团董事长袁岳　　信息时代商务形态的持续变革，促使作为客户互动的核心载体——呼叫中心逐步成为企业的核心竞争力之一、本书的基本定位是为呼叫中心中层管理人员提供一本有体系的学习教材。
本书的编撰团队非常专业，使内容既有系统性、理论性，又与现阶段中国呼叫中心业务运营实践紧密一致，一定能帮助呼叫中心的骨干力量快速成长与发展。
——复旦大学软件学院副院长，CC-CMM国际标准研究中心副主任刘钢　　呼叫中心不仅仅是“中心”，其系统复杂度不仅和规模相关，也和运营模式相关。
因为变数很多，所以各见高低。
本书把大量的因素进行梳理，为业界同仁提供更多资讯和参考，很好，很强大。
——北京邮电大学CTI研究中心副主任王晓辉　　呼叫中心映射着我们的时代！
它集合了最前沿的通信和信息科技，而将技术的复杂化于无形；它应用了最5它进的管理思想和经营理念，而将理论的深邃转变成简便；它汇集了最具现代精神的优秀人才，而将卓越的品质演绎成如歌的声音。
（呼叫中心运营与管理）一书，正无愧于我们的时代。
——埃森哲公司战略咨询总监丁佐治

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