

<<助理呼叫服务师>>

图书基本信息

书名：<<助理呼叫服务师>>

13位ISBN编号：9787504571595

10位ISBN编号：7504571598

出版时间：2008-6

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：158

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>

<<助理呼叫服务师>>

前言

为推动呼叫服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在呼叫服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·呼叫服务员》（试行）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了呼叫服务员国家职业资格培训系列教程。

呼叫服务员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对呼叫服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

呼叫服务员国家职业资格培训系列教程共包括《呼叫服务员（基础知识）》《呼叫服务员（国家职业资格四级）》《助理呼叫服务师（国家职业资格三级）》《呼叫服务师（国家职业资格二级）》《高级呼叫服务师（国家职业资格一级）》5本。

《呼叫服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别呼叫服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是呼叫服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对助理呼叫服务师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是助理呼叫服务师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

<<助理呼叫服务师>>

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业标准•呼吸服务员》（试行）要求编写，是助理呼吸服务师职业技能鉴定国家题库的直接依据。

本书介绍了助理呼叫服务师应掌握的技能要求和相关知识，涉及应答诉求、处理诉求、信息管理、回访、询访、统计分析与应用等内容。

<<助理呼叫服务师>>

书籍目录

第一章?受理与处理诉求 第一节?应答诉求 第二节?处理诉求 第三节?信息管理第二章?呼出 第一节?回访 第二节?询访第三章?统计分析与应用 第一节?统计 第二节?应用

<<助理呼叫服务师>>

章节摘录

呼叫服务中心的统计工作实际上就是根据制订的统计计划，采集必要的数据库，对数据库进行科学的处理，最终形成有用信息的活动过程。

1, 统计的基本概念统计学是基于数据库采集、整理、计算和在此基础上进行控制和预测的一门科学，任何行业、任何企业都会应用到。

在呼叫中心，统计人员主要的任务就是运用统计理论与统计方法对呼叫中心进行监控和管理，并将呼叫服务中心的原始数据库资源转变为管理的依据和基础。

统计可分为描述性统计和推断性统计。

描述性统计是对已经发生过的情况和存在的状况进行数据库搜集整理并加以定性或定量的判断与分析。

推断性统计主要是利用历史数据库和现有数据库，通过特定的计算方法、数据库模型，甚至经验，对某个事物或者现象的未来状况进行估计和预测，为未来的工作提供可信的依据。

助理呼叫服务师在统计工作中主要承担的是描述性的统计。

在呼叫服务中心，统计主要是为了使人们通过各种数据库客观地了解整体的运营状况和工作人员的工作情况。

例如，呼叫服务中心一天中各时段人工接听电话次数，可以清楚地反映出呼叫服务中心工作人员何时繁忙，何时空闲，排班时可以以此为依据，合理利用人力资源。

为了达到这一目的，统计人员需要知道从哪些地方得到这些数据库，并且对数据库进行分析、可靠性评估等工作，必要的时候可能还需要与历史数据库进行比较，然后将这些数据库和统计、分析结果直观、准确地呈现出来，由此形成一份准确、直观、精炼的报告，为决策人员的分析、决策服务。

由于呼叫服务中心排班工作的需要，这样的统计过程需要定期进行。

并且，如果发生来电数量、业务数量突然增加，或者在预测到由于某些热点的产生可能会导致来电数量增多等特殊情况的时候，还需要统计人员随时对这些数据库进行监控，及时报告。

这就是统计在呼叫服务中心的应用。

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>