第一图书网, tushu007.com

<<59秒管理>>

图书基本信息

书名：<<59秒管理>>

13位ISBN编号：9787546403991

10位ISBN编号：7546403995

出版时间：2010-3

出版时间：成都时代出版社

作者：许乃威

页数：274

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

前言

“ WOW！
”是这本书带给我的第一感觉。
不是因为台北的天空是阴冷的，特别是这几天让人觉得比冬天还冬天！
是这本书让我觉得华人可以在呼叫中心《世界是平的》不对称资源竞争中，找到提升的力量，应该说是快速提升达到世界水平的关键力量。
　因为工作的关系，我必须经常大量接触呼叫中心领域相关的人、事、物，本书运用了一些“ 简易 ”的关键工具让呼叫中心管理者“ 很快 ”地改善运营绩效，在两岸三地有这样的教战书，真是让我惊叹连连！
！
说“ 简易 ”，其实是把“ 萃取复杂科学方法并适切引用于关键问题上 ”的过程简化了；说“ 很快 ”，其实是把“ 学会关键工具并运用到呼叫中心运营管理上 ”的过程加速了。
作者乃威反刍很多统计学与心理学的理论，将之“ 有效 ”地应用于呼叫中心“ 数字化 ”管理上，这个“ 有效 ”与“ 数字化 ”是指针对服务型呼叫中心所关心的服务质量关键，及营销型呼叫中心所关心的营销目标关键。
乃威很巧妙且淋漓尽致地把这两门科学的某些精髓与上述呼叫中心的关键KPI相结合并发挥特效，着实让人叹为观止。
　冬春交季的台北是让人怀念的，每年此季节都想动笔写下我对呼叫中心产业的新发展技术、新应用服务、新管理方法，但都因为俗务多加上懒散个性而落空了，乃威在百忙中还能细心地完成本书，且耐心地从春天的北京、五月的广州、六月的华东、八月的华中到秋天的华北，务实详尽地描述不用一分钟就可学会的“ 59秒管理 ”，实在不易。
《59秒管理》一书再再地凸显出如何成功解决每个地方实务上的管理问题，也再再地验证正确解决少数关键问题对提升呼叫中心绩效的方法性。
最难能可贵的是所有的真实案例，从头到尾的铺陈、设计、解说、省思等，让人觉得如同在看一篇没有压力的短篇小说般，那么容易亲近与理解。
如果现在已有《阿凡达Avator》电影中主客体交换的系统存在，那该多好，您就可以“ 化身 ”走进这些真实案例中去体验与并参与整个过程，“ 回来 ”后您肯定会功力倍增！
乃威虽然是我熟识的一位老朋友，对于他为呼叫中心产业所带来前进与提升的力量，我由衷地感到敬佩，也必需恳切地说这几年来没有一个华人在呼叫中心管理的论述能出其右。
　很多管理的书只告诉我们理论，只告诉高阶管理者如何管理，甚或只告诉您呼叫中心管理指标是什么，也就是“ 知其然而不知其所以然 ”。
如同本书前言中所述有关大象与狮群的故事，再再地显示“ 知其所以然 ”是整个致胜的关键。
本书采用真实案例引领您进入知其所以然的管理，一分钟不到就可学到提升绩效的工具与方法，相信您跟我一样会有“ WOW！
”的感觉。
　台湾客服中心发展协会荣誉理事长　中华电信总公司客服处长　简志诚博士

第一图书网, tushu007.com

内容概要

这本《59秒管理：给客服和营销的管理者》要讲的，就是如何组成这样的团队。

这是一本给人员管理和团队管理者看的书，书中真实的故事，告诉我们真实世界中的狮群是如何打败了大象。

作者简介

许乃威，《客户世界》杂志专栏作家，是《客户世界》杂志读者票选的“2008年最受欢迎作者”，文章于网上广为流传。
目前是台湾客服中心发展协会理事、监事，《客户世界》杂志编辑委员，呼叫中心与BPO行业资讯网（51callcenter，）编辑委员，是2008年、2009年国内呼叫中心行业最受欢迎的企业顾问讲师之一。
毕业于私立纽约大学（NYU），获互动传媒硕士学位，是教育传媒博士候选人。
曾提出多项创新管理工具，在国内客服和电销中心广为使用。
是“最小方差管理法”理论的推动者，曾参与超过200家客服和电销中心的咨询顾问和培训工作。

书籍目录

第一篇 北京的开春——呼叫中心管理的灵魂关键行为关键行为小测试呼叫中心现场和滚雪球效应电话闪躲技巧报表小测验行动开始班长小测验59秒工具：团队竞赛与团队荣誉59秒工具：团队三只脚59秒工具：班组休闲活动时间规划表战斗的开始和结束组织凝聚力的关键：兵头将尾59秒工具：录音分享记录表故事结尾十分钟沉思室——第一篇的感想与结语呼叫中心的关键行为班组长管理能力衡量表59秒工具回顾工具一团队竞赛与团队荣誉工具二团队三只脚工具三班组休闲活动时间规划表工具四录音分享记录表第二篇 广州的五月花开——电话营销的奇迹管理电话营销的特性新兵上场59秒工具：采取措施四步骤59秒工具：标兵录音分析观察表59秒工具：引导地图录音档的惊人威力故事待续十分钟沉思室——第二篇的感想与结语客户特征和行为观察小测验客户消费行为观察小测验59秒工具回顾工具一采取措施四步骤工具二标兵录音分析观察表工具三引导地图第三篇 华东的六月盛夏呼叫中心：老板，我们往哪里冲专注力小测验凝聚力法则一场新的挑战再度开始59秒工具：班组分群管理图寻找标兵英雄的土壤心盲症候群曰管理和日反馈59秒工具：班组管理组员反馈表故事结尾十分钟沉思室——第三篇的感想与结语谁引爆了美国独立战争班组长的关键特质

章节摘录

版权页：插图：朱利安尼将警力集中在取缔涂鸦、地铁车站逃票、公共场合酗酒、随地小便这些轻罪微罪上面，因为他相信这些行为才是造成重大刑案的潜移默化的力量，而他成功地证实改变人的这些小行为，一股正面的潜移默化的力量就能被塑造，即使对纽约这种罪恶渊薮之地，也能产生群体的影响。
广东移动底下的东莞移动在2009年2月的《客户世界》杂志上登过一篇文章，文章中谈到她们让班组长作了一件小事，我有幸听到东莞移动副总跟我描述整个过程，她们在班组组员要离开座位到洗手间或是要休息的时候，让班长给组员倒一杯水，然后跟组员说：你辛苦了'加油！
这是一件多小的事，倒一杯水算什么了不起的事，但东莞移动发现，员工满意度起了相当明显的变化。
要观察一个班长的管理能力是好是坏，我其实最喜欢观察的地方不是在呼叫中心现场，而是在食堂，我喜欢看着班长走进来，从她进到食堂以后的一些细节行为，我基本上就能看出这个班组的感情如何，你要观察班组成员之间的感情好不好，你只要看班长会不会招呼组员大家坐在一起吃饭，吃饭的时候是各吃各的，还是聊得眉飞色舞，你要看班组的绩效成绩，甚至只要观察晚来食堂的组员的反应，她们会不会主动走过来跟早到食堂的组员打招呼，她们没位置坐，班长会不会帮她们想办法张罗。
《引爆点》说，一个看似不相关的小行为，却对群体产生巨大的影响，而我见过太多的例子，班长在食堂的一些看似不相关的小行为，却对班组绩效产生巨大的影响。
在呼叫中心工作，是一个高度紧张、情绪紧绷的环境，我在食堂、休息室做过几次实验，发现班组如果可以集体一起吃饭、集体一起休息，对于班组团队建设有巨大的影响，早上要让班组集体休息或许有困难，但下午通常有人员冗余，应该可以安排集体休息，毕竟一个人休息不叫休息，那叫孤独，一群人休息才叫休息。
台湾最大的移动公司中华电信实施了多年的班组集体休息方式，效果非常的好，对现场的影响也不大。
整个班组集体到食堂吃饭也或许有困难，但同一个班组尽量安排在相邻时段去吃饭，班组长在食堂尽量招呼班组同事坐在一起，都对班组建设有很大帮助。

媒体关注与评论

《59秒管理》这本书让我们再次看到了许老师作为业内权威的功力。
他对电话服务与营销进行了生动的、深入浅出的论述和概括提炼，非常具有实用性，能很好地帮助提升客服中心的管理水平。
老实说，我如获至宝、一口气读完。
如果说许老师传授的是顶级武功“一阳指”，那么我等练习稍微偏差一点，最终成就了“二指禅”，也可谓客服界的“武林高手”了。
——平安银行信用卡事业部副总经理 厉朝阳读完《59秒管理》，我从心底佩服作者，如此毫无保留地将这么多管理的秘籍公之于众，让大家分享他的管理经验与成果。
书中的事例全部真实地发生在我们身边，而每一个解决方案都如此令人拍案叫绝。
——招商银行远程银行中心总经理 徐子颖很多管理者长期以来的想法、感受和困惑，在这本书中被一言道破。
世界是顺畅的，管理是简单的，不然，一定是我们自己的方法出了问题，问题就是：我们是否抓住了“关键”？
许老师会告诉您“关键”是什么。
——中国移动江苏公司客户服务中心副总经理 张立春

编辑推荐

《59秒管理:给客服和营销的管理者》“ 兵头将尾 ”的客户中心管理。

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