

<<魅力客服 - 客服中心的人員管理>>

图书基本信息

书名：<<魅力客服 - 客服中心的人員管理>>

13位ISBN编号：9789867790958

10位ISBN编号：9867790952

出版时间：20030101

出版时间：培生

作者：高子欽

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>

## <<魅力客服 - 客服中心的人員管理>>

### 內容概要

「小姐，請問為什麼我上個月的帳單到現在還沒有寄來？」  
「先生，你們是什麼意思，我明明有繳錢，為何我的電話到現在還不通？」  
「你好，我想請問一下，你們公司最近有沒有什麼新的優惠方案？」  
.....

客服中心的進線電話成百上千，顧客的需求當然也是千變萬化，要如何兵來將擋、水來土掩，就靠客服人員八面玲瓏、長袖善舞地為企業化險為夷，否則演化成嚴重的客訴事件，不只事情沒完沒了，公司形象更是大大受損。

隨著「客戶第一」時代的來臨，客戶服務已被視為重要商品價值的一環。而客戶服務中心也一改過去被動服務的「受氣包」角色，重新定位為主動出擊的銷售尖兵，強化企業的競爭優勢。

客服人員是客服中心的靈魂中樞，因為每一項客戶服務，都需要透過「人」來完成。因此如何培訓出具備專業特質與專業技巧的客服人員，以及如何透過排班席位規劃、動線安排等設計，營造最佳的現場管理模式，乃是建置全方位客服中心的重要任務。而專業的客服人員，更應該配合完善的作業程序與系統，展現多元化、多思維、多角度的客服文化，同時提升自我的能力與價值，走出燦爛的客服中心職場生涯

#### 作者簡介

高子欽

台北醫學院保健營養學系畢。

曾任雀巢營養暨客戶服務部、台灣大哥大客服部。

目前任職於台灣客服科技公司，專職於客服中心的管理、專案規劃與訓練。

客服中心規劃與管理經歷包括：台灣大哥大、台灣固網、台灣微軟、台灣大車隊，以及人壽公司等。同時兼任專業客服講師（內訓講師與對外專業授課講演），曾應邀至縣市政府與富邦銀行、遠東商業銀行、易飛網旅遊網站、樂彩公司，以及日商貝思樂等企業之客服中心授課。

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>