第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心客户服务座席员>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心客户服务座席员>>

13位ISBN编号：9787115103062

10位ISBN编号：7115103062

出版时间：2002-6

出版时间：人民邮电出版社

作者：赵溪主编

页数：199页

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

内容概要

本书系统介绍了初级呼叫中心客户服务座席员需要掌握和了解的基础知识、专业知识及操作技能，内容涉及职业道德和个人发展、呼叫中心基础知识、客户服务基础知识、座席员职责和技能基础、语音表达专业技能、电话服务专业技能、呼入与呼出电话服务技巧以及电话服务

第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心客户服务座席员>>

书籍目录

第一章 座席员职业道德与个人发展 1
第一节 职业道德基本知识 1
第二节 客户服务职业守则 9
第三节 呼叫中心座席员现代职业生涯设计 13
第二章 呼叫中心基本知识 21
第一节 呼叫中心基本概念、产生与发展状况 21
第二节 呼叫中心的组成及技术简介 32
第三节 呼叫中心作用及主要的应用领域 44
第三章 客户服务基本知识 53
第一节 客户服务的基本概念 53
第二节 客户关系管理（CRM）及其在企业中的应用 59
第三节 呼叫中心与CRM的关系 65
第四章 呼叫中心座席员的职责及技能基础 70
第一节 呼叫中心座席员的职责 70
第二节 呼叫中心座席员应具备的基本技能 72
第五章 语音表达专业技能训练 85
第一节 语音发声的物理基础和心理基础 85
第二节 语言发声的控制 88
第三节 语音表达的外部技巧 90
第四节 语音发声及吐字训练 92
第五节 座席员的语言表达 93
第六章 电话服务技能训练（上） 99
第一节 电话服务工作要求 99
第二节 座席设备常规操作及维护技巧 101
第三节 服务应答文稿的撰写与范例 104
第七章 电话服务技能训练（下） 108
第一节 呼叫中心座席员应该做的和不应该做的 109
第二节 电话沟通技巧 111
第三节 如何处理异议及困难情况 129
第八章 呼入电话服务技巧 132
第一节 常规电话呼入业务处理流程 132
第二节 呼入电话服务中座席员的工作流程 139
第三节 投诉受理服务中的压力缓解和情绪管理 142
第九章 呼出电话服务技巧 152
第一节 座席员常规呼出业务处理流程 152
第二节 呼出电话服务中座席员的工作流程 156
第三节 电话营销技巧及达到成功的步骤 159
第十章 电话服务过程的心理技巧 165
第一节 座席员在工作中的心理准备 165
第二节 客户心理类型分析 167
第三节 座席员服务过程中的常见难题及应对技巧 170
第四节 座席员积极心态的培养 175
附录 180
呼叫中心常用技术术语 180
呼叫中心常用特服号码 186

第一图书网, tushu007.com

参考文献 197
后记 198

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