

<<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

图书基本信息

书名：<<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

13位ISBN编号：9787115193490

10位ISBN编号：7115193495

出版时间：2009-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：全琳琛

页数：246

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>

## <<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

### 前言

弗布克部门绩效考核系列针对企业各个部门的每个岗位，设置了一套五位一体的绩效考核方案。此方案包括关键业绩指标、胜任素质模型、考核指标设计、绩效考核细则、关键问题解决五个模块，而且这五个模块紧密结合成一个完整的考核体系，将各个部门各个岗位的绩效考核体系化、精细化、模块化、模板化。

一、关键业绩指标 通过对各岗位主要职责和任职要求的分析，详细列出本岗位的主要工作事项，并通过对岗位主要工作事项的分析，直接提取每个岗位的关键业绩指标，从而为该岗位考核指标的设计提供参照。

## <<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

### 内容概要

《客服部岗位绩效考核与实施细则》细化了客服部的客户开发、客户关系管理、大客户服务、售后服务、客户信息管理、客户服务质量管理、呼叫中心等32个岗位的绩效考核，是“拿来即用”的客服部岗位绩效考核范本大全。

另外，《客服部岗位绩效考核与实施细则》设计了一套“五位一体”的绩效考核体系，该体系将“关键业绩指标、胜任素质模型、考核指标设计、绩效考核细则、关键问题解决”融为一体，精确提供了每个岗位的绩效考核方案，可以很好地指导客服部的实际考核工作。

《客服部岗位绩效考核与实施细则》适合企业人力资源管理人员、客服人员及高校相关专业师生阅读和使用。

## &lt;&lt;客服部岗位绩效考核与实施细则&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客服部职能及考核设计 1 第一节 客服部职能 2 一、客服部职能概述 2 二、客服部组织结构 2 三、客服部职能分解 4 第二节 客服部考核设计 6 一、关键业绩指标 6 二、胜任素质模型 7 三、考核指标设计 19 四、绩效考核细则 22 五、关键问题解决 22 第二章 客户开发岗位 23 第一节 客户开发经理 24 一、关键业绩指标 24 二、胜任素质模型 25 三、考核指标设计 25 四、绩效考核细则 27 五、关键问题解决 29 第二节 客户开发主管 30 一、关键业绩指标 30 二、胜任素质模型 31 三、考核指标设计 31 四、绩效考核细则 34 五、关键问题解决 36 第三节 客户开发专员 37 一、关键业绩指标 37 二、胜任素质模型 38 三、考核指标设计 38 四、绩效考核细则 41 五、关键问题解决 44 第三章 客户关系岗位 45 第一节 客户关系经理 46 一、关键业绩指标 47 二、胜任素质模型 47 三、考核指标设计 49 四、绩效考核细则 49 五、关键问题解决 50 第二节 客户关系主管 51 一、关键业绩指标 51 二、胜任素质模型 52 三、考核指标设计 52 四、绩效考核细则 55 五、关键问题解决 58 第三节 客户关系专员 59 一、关键业绩指标 59 二、胜任素质模型 60 三、考核指标设计 60 四、绩效考核细则 63 五、关键问题解决 64 第四章 大客户服务岗位 65 第一节 大客户服务经理 66 一、关键业绩指标 66 二、胜任素质模型 67 三、考核指标设计 67 四、绩效考核细则 69 五、关键问题解决 71 第二节 大客户服务主管 72 一、关键业绩指标 72 二、胜任素质模型 73 三、考核指标设计 73 四、绩效考核细则 76 五、关键问题解决 78 第三节 大客户服务专员 79 一、关键业绩指标 79 二、胜任素质模型 80 三、考核指标设计 80 四、绩效考核细则 83 五、关键问题解决 85 第五章 售后服务管理岗位 87 第一节 售后服务经理 88 一、关键业绩指标 89 二、胜任素质模型 89 三、考核指标设计 89 四、绩效考核细则 91 五、关键问题解决 93 第二节 售后服务主管 94 一、关键业绩指标 94 二、胜任素质模型 95 三、考核指标设计 95 四、绩效考核细则 98 五、关键问题解决 99 第三节 售后维修主管 100 一、关键业绩指标 100 二、胜任素质模型 101 三、考核指标设计 101 四、绩效考核细则 104 五、关键问题解决 106 第四节 售后服务专员 107 一、关键业绩指标 107 二、胜任素质模型 108 三、考核指标设计 108 四、绩效考核细则 111 五、关键问题解决 113 第五节 售后维修专员 114 一、关键业绩指标 114 二、胜任素质模型 115 三、考核指标设计 115 四、绩效考核细则 118 五、关键问题解决 119 第六章 客户信息管理岗位 121 第一节 客户信息主管 122 一、关键业绩指标 122 二、胜任素质模型 123 三、考核指标设计 126 四、绩效考核细则 126 五、关键问题解决 129 第二节 客户信息专员 130 一、关键业绩指标 130 二、胜任素质模型 131 三、考核指标设计 131 四、绩效考核细则 134 五、关键问题解决 136 第七章 客户服务质量管理岗位 137 第一节 客户服务质量经理 138 一、关键业绩指标 138 二、胜任素质模型 139 三、考核指标设计 139 四、绩效考核细则 141 五、关键问题解决 142 第二节 客户服务质量主管 143 一、关键业绩指标 143 二、胜任素质模型 144 三、考核指标设计 144 四、绩效考核细则 147 五、关键问题解决 149 第三节 客户服务质量监控专员 150 一、关键业绩指标 150 二、胜任素质模型 151 三、考核指标设计 151 四、绩效考核细则 154 五、关键问题解决 156 第八章 呼叫中心各岗位 157 第一节 呼叫中心经理 158 一、关键业绩指标 158 二、胜任素质模型 159 三、考核指标设计 159 四、绩效考核细则 161 五、关键问题解决 162 第二节 座席主管 163 一、关键业绩指标 163 二、胜任素质模型 164 三、考核指标设计 164 四、绩效考核细则 167 五、关键问题解决 169 第三节 服务培训主管 170 一、关键业绩指标 170 二、胜任素质模型 171 三、考核指标设计 171 四、绩效考核细则 174 五、关键问题解决 176 第四节 质量保证主管 177 一、关键业绩指标 177 二、胜任素质模型 178 三、考核指标设计 178 四、绩效考核细则 178 五、关键问题解决 181 第五节 技术支持主管 183 一、关键业绩指标 184 二、胜任素质模型 184 三、考核指标设计 185 四、绩效考核细则 188 五、关键问题解决 190 第六节 排班主管 192 一、关键业绩指标 192 二、胜任素质模型 193 三、考核指标设计 193 四、绩效考核细则 196 五、关键问题解决 197 第七节 呼叫中心座席员 198 一、关键业绩指标 198 二、胜任素质模型 199 三、考核指标设计 199 四、绩效考核细则 202 五、关键问题解决 204 第八节 话务量预测专员 205 一、关键业绩指标 206 二、胜任素质模型 206 三、考核指标设计 209 四、绩效考核细则 209 五、关键问题解决 212 第九节 服务质量监督员 213 一、关键业绩指标 213 二、胜任素质模型 214 三、考核指标设计 214 四、绩效考核细则 217 五、关键问题解决 220 第九章 客服部 221 第一节 客服总监 222 一、关键业绩指标 222 二、胜任素质模型 223 三、考核指标设计 223 四、绩效考核细则 225 五、关键问题解决 229 第二节 客服经理 227 一、关键业绩指标 227 二、胜任素质模型 228 三、考核指标设计 228 四、绩效考核细则 230 五、关键问题解决 232 第三节 客服主管 233 一、关键业绩指标 233 二、胜任素质模型 234 三、考核指标设计 234

<<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

四、绩效考核细则 237五、关键问题解决 239第四节 客户投诉主管 240一、关键业绩指标 240二、胜任素质模型 241三、考核指标设计 241四、绩效考核细则 244五、关键问题解决 246

## <<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

### 章节摘录

第一章 客服部职能及考核设计 第一节 客服部职能 一、客服部职能概述 客服部的职能就是通过制定客户服务原则和标准，拟订标准的服务工作流程，协调企业各部门之间的工作，为企业所拥有的客户提供优质的服务，以塑造和维护企业的良好形象和信誉。

二、客服部组织结构 （一）企业客服部组织结构的设计需要参考以下3种因素。

1. 客服人员，主要包括技术型人员和服务型人员。
2. 客服内容，主要包括销售型客户服务和事务型客户服务等。
3. 客服形式，主要包括电话服务、在线服务和面对面服务等。

## <<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

### 编辑推荐

关键业绩指标， 胜任素质模型， 考核指标设计， 绩效考核细则， 关键问题解决

<<客服部岗位绩效考核与实施细则>>

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>