

<<电话呼叫人员技能手册>>

图书基本信息

书名：<<电话呼叫人员技能手册>>

13位ISBN编号：9787115199485

10位ISBN编号：7115199485

出版时间：2009-6

出版时间：人民邮电出版社

作者：滕宝红，李建华 编

页数：119

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

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。

部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。

改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃：大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们应对外来风险的能力不高。

另外，由于相关部门一直疏于对他们的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们

。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

## <<电话呼叫人员技能手册>>

### 内容概要

《电话呼叫人员技能手册》从一名合格电话呼叫人员的任职资格和岗位职责入手，深入浅出地阐述了呼叫服务工作中必备的作业技能和服务技巧。

全书通俗易懂、图文并茂，便于读者学习和使用。

《电话呼叫人员技能手册》不仅可作为电话呼叫人员的培训教材，也可以作为进城务工人员从事此类工作的自学用书。

## <<电话呼叫人员技能手册>>

### 书籍目录

第一章 导读 1一、学习指导流程 1二、求职应聘指导 2第二章 岗位描述 5第一节 电话呼叫人员任职要求 6一、职业操守 6二、能力要求 6三、工作要求 7第二节 呼叫中心人员岗位职责 8一、客户信息服务组长岗位职责 9二、呼叫人员岗位职责 9三、电话营销员岗位职责 10第三章 呼叫作业技能 11第一节 吐字发音技能 13一、口腔控制 14二、吐字归音 16第二节 语言表达技能 19一、控制发声 19二、恰当用词 20三、有效表达 21四、音量适中 22五、慎用语气词 23六、适度使用附加语 23第三节 工作操作技能 24一、常规设备运用 24二、工作空间设计 25三、撰写应答文稿 30第四节 沟通交流技能 30一、倾听 36二、理解 39三、引导 44第五节 数据统计技能 45一、数据统计基础 48二、数据统计来源 51三、数据统计实务 57四、编制统计报表 64第六节 安全控制技能 64一、人员安全控制 66二、用户资料管理 68三、公司财产安全 69四、突发事件处理 69第四章 呼叫服务技巧 73第一节 呼入电话服务技巧 74一、呼入电话服务类型 74二、呼入电话服务步骤 76三、呼入电话交流策略 79第二节 呼出电话服务技巧 81一、呼出电话业务内容 81二、呼出电话处理流程 83三、呼出电话作业技巧 84第三节 客户投诉处理技巧 92一、客户投诉的类型 92二、客户投诉的处理 95附录 测试题与求职指导 109一、技能测试 109二、求职黄页 113参考文献 119

章节摘录

3.保证数据的客观性 数据必须能够客观地反映真实状况，不能有选择性地使用数据。例如，在报告中只提供好的数据，隐藏坏的数据，更不可以人为篡改数据。但是，也要小心数据样本中的极端值和其他会影响到统计客观性的数据。通常在统计客户投诉的时候，都会将客户恶意投诉这样的数据排除出去。

4.保证数据样本的全面性及代表性 在数据样本过多的情况下，需要进行抽样选择。典型的情况就是对呼叫进行录音监听并评定分数。

由于录音过多显然无法全部监听或录音，因而需要进行抽样选择。

最简单的方法是随机抽取，但是这样得到的数据样本可能无法全面地反映呼叫的服务状况。

比较好的办法是根据服务种类、评估的侧重点等标准进行抽样选择。

例如，将录音按业务进行分类，每种业务都抽取样本，并且由于关注处理投诉诉求方面的能力，而加重投诉录音样本的比例。

样本全面且具有代表性才能够保证结果的客观。

5.保证数据的时间延续性 有些统计是需要长期观测的基础上完成的。

这样的统计需要观测统计值随着时间而变化的趋势，因而往往要求定时进行统计并将统计结果上报。

因而，要严格按照制订的统计周期进行数据采集，确保数据的时间延续性。

(三) 进行数据的处理及分析 在大多数先进的呼叫中心中，很多数据统计、计算的工作都是由系统软件自动完成的。

电话呼叫人员在统计时所要做的只是将软件所需要的各种原始数据输入到系统中，然后直接对结果加以利用即可。

## <<电话呼叫人员技能手册>>

### 编辑推荐

《电话呼叫人员技能手册》图书内容涵盖了13个基层服务岗位，简洁明了、图文并茂地讲解了这些岗位的工作人员在日常工作中必须具备的知识与实操技能，为他们提升自身的就业能力及工作效率和效果提供了切实可行的指导。

导读：从培训师、求职人员、在岗人员等不同的角度进行纲要性提示。

岗位描述：主要介绍该岗位从业人员的知识要求、技能要求、责任事项、作业规范、职责标准等内容。

技能知识：主要包括完成该岗位工作目标和任务所需的各种技能介绍。

模拟测试：读者可以通过自我测试题对所学知识与技能进行测验，了解自己对相关知识技能的掌握情况。

<<电话呼叫人员技能手册>>

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>