

<<中职教育技能人才培养创新教材>>

图书基本信息

书名：<<中职教育技能人才培养创新教材>>

13位ISBN编号：9787304052287

10位ISBN编号：7304052287

出版时间：2011-8

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：张超 编

页数：214

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>

<<中职教育技能人才培养创新教材>>

内容概要

目前各地职业院校都在纷纷开设联络中心类的专业，但是缺乏一套行之有效的专业建设办法或解决方案。

鉴于此，国内最早从事联络中心职业教育及实训系统研发的华唐教育集团率先发布了联络中心类专业建设的整体解决方案，包含专业建设、实训系统建设、考试认证、校内工学结合外包业务导入及就业等，本套教材就是在此背景下，经过全国开设该专业的教师和华唐的同仁一起努力下完成的。

客户服务坐席人员是呼叫中心的基础岗位，也是呼叫中心最具有生命力的岗位，是一个呼叫中心的血液，是保持呼叫中心绩效和团队能力的根本，也是步入呼叫中心管理岗位的第一步。

《中等职业教育技能人才培养培训创新教材：业务执行能力教程（客户信息服务专业适用）》是该系列教材的核心教材之一，主要介绍了呼叫中心具有高效执行力的一线人员所须具备的素质和能力，以及他们在日常工作中所涉及的知识点和能力点，是国内培养现代呼叫中心工作人员的一本难得的教材。

在此，也特别感谢参与本教材编写的朱郑建和闫新波老师，他们为本教材的编撰付出了辛勤的劳动。

书籍目录

模块一 业务执行能力概述项目一 了解什么是业务执行能力项目二 精准核实客户信息及同步录入基础能力实训及示例分析模块二 掌握呼入流程业务执行能力项目一 呼入流程综述项目二 呼入流程实训及示例分析项目三 呼入流程业务执行能力情境任务实训情境任务实训1 商旅服务呼入业务执行能力实训情境任务实训2 快递行业呼入业务执行能力实训情境任务实训3 汽车后市场行业道路救援呼入业务执行能力实训情境任务实训4 模拟保险行业呼入业务执行能力实训模块三 掌握呼出流程业务执行能力项目一 呼出流程综述项目二 呼出流程实训及示例分析项目三 呼出流程业务执行能力情境任务实训情境任务实训1 物流速递行业客户满意度调查实训情境任务实训2 人力资源外包员工满意度调查实训情境任务实训3 家电行业客户满意度调查实训情境任务实训4 IT行业互联网络发展状况调查--电话访问问卷实训情境任务实训5 电信行业客户满意度研究市场调查问卷实训附录附录1 百家姓附录2 百家姓的核实方法附录3 容易读错的姓氏附录4 英文字母核对方法附录5 常见手机号码段附录6 常见电子邮箱后缀参考文献

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>