

<<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：9787304052300

10位ISBN编号：7304052309

出版时间：2011-8

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：曹明元 编

页数：187

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

产业升级、经济转型是当前国家经济发展的重要策略，2009年2月国务院批准设立21个服务外包示范城市，布局中国服务外包产业；联络中心（又称呼叫中心）是现代服务业的基础产业，近年来发展十分迅速。

为了配合国家经济转型，大力发展联络中心，教育部也在2010年3月中职专业目录中增加了“客户信息服务”专业（专业代码090900），并在2011年连续批准部分省市在高职专业目录中增加了“呼叫中心服务与管理”专业（专业代码590319）、“客户服务管理”专业（专业代码620507）和“电信服务与管理”专业（专业代码590353），以适应国家经济的转型和发展。

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，包括专业建设、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。

书籍目录

模块一 塑造班组长基本素质及能力情境任务1 班组长竞选演讲情境任务2 小组减压游戏的执行情境任务3 化解员工的抱怨情境任务4 消除部门存在的小团体情境任务5 帮助落后团队总结近期工作存在的问题情境任务6 管理有缺点的员工
模块二 执行会议情境任务1 班前例会的执行情境任务2 班后例会的执行情境任务3 案例分析会的执行情境任务4 小组周例会的执行
模块三 现场管理情境任务1 现场气氛的调动情境任务2 现场各项指标的监测情境任务3 处理突发事件情境任务4 工作辅导和人员调整
模块四 KPI管理情境任务 呼叫中心的KPI管理
模块五 新员工辅导情境任务1 消除工作状态不稳定情境任务2 解决无法融入团队问题情境任务3 提升业绩进步速度情境任务4 消解情绪浮躁
附录附录1 呼叫中心现场管理制度
附录2 呼叫中心常见游戏
附录3 培训管理制度中的考核要求
附录4 呼叫中心报表制作
附录5 呼叫中心报表范例

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>