

<<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：9787304052379

10位ISBN编号：7304052376

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：241

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

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。

本套教材是在全面地总结联络中心岗位群的核心能力点（Core Competence）的基础上，在国际上率先总结出来联络中心基于CBET（Competence Based Education and Training，能力本位教育）的DACUM（Deceloping A Curriculum，课程开发）表，按照行业、任务驱动、情景化教学的特点，以小组学习（Team Learning）的方式展开的。

客户服务坐席人员是联络中心的基础岗位，是联络中心最具有生命力的岗位，是一家联络中心的血液，是保持联络中心绩效和团队能力的根本，也是步入联络中心管理岗位的第一步。

《客户沟通能力教程》是该系列教材的核心教材之一，主要介绍了联络中心一线人员的工作内容，在日常工作中必须掌握的知识点和能力点，是培养现代联络中心工作人员的一本难得的教材。

书籍目录

模块一 客户服务礼仪项目一 基础能力实训实训课题1 掌握声音表达五要素实训课题2 了解电话礼仪中的“宜”与“忌”实训课题3 微笑服务实训课题4 掌握常用客户服务用语项目二 CCSS情境任务能力实训CCSS情境任务实训1 模拟人力资源客户服务礼仪实训CCSS情境任务实训2 模拟金融行业客户服务礼仪实训模块二 客户服务技巧项目一 基础能力实训实训课题1 适时感谢客户实训课题2 学会委婉说“不”实训课题3 选择积极用词进行沟通实训课题4 善用“我”代替“你”实训课题5 维护企业形象实训课题6 客户服务原则的运用项目二 CCSS情境任务能力实训CCSS情境任务实训1 模拟物流行业客户服务技巧实训CCSS情境任务实训2 模拟电子商务客户服务技巧实训模块三 客户沟通技巧项目一 基础能力实训实训课题1 了解有效沟通实训课题2 掌握倾听技巧实训课题3 进行有效提问实训课题4 掌握总结与重复（理清）的能力实训课题5 同理心的运用项目二 CCSS情境任务能力实训CCSS情境任务实训1 模拟商旅行业客户沟通技巧实训CCSS情境任务实训2 模拟汽车道路救援客户沟通技巧实训模块四 客户投诉处理项目一 基础能力实训实训课题1 树立对投诉的正确认识实训课题2 了解引发客户投诉的原因实训课题3 正确分析客户投诉心理实训课题4 处理投诉的步骤、应对方法项目二 CCSS情境任务能力实训CCSS情境任务实训1 模拟保险行业客户投诉处理能力实训CCSS情境任务实训2 模拟快递业务客户投诉处理能力实训参考文献

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>