

<<呼叫服务员>>

图书基本信息

书名：<<呼叫服务员>>

13位ISBN编号：9787504560445

10位ISBN编号：7504560448

出版时间：2007-5

出版时间：中国劳动

作者：中国就业培训技术指导中心组织 编

页数：205

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>

<<呼叫服务员>>

内容概要

《呼叫服务员（国家职业资格4级）》根据《国家职业标准——呼叫服务员（试行）》的要求，由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是职业技能鉴定推荐辅导用书。

《呼叫服务员（国家职业资格4级）》介绍了呼叫服务员应掌握的工作技能及相关知识，涉及受理与处理诉求、呼出等内容。

<<呼叫服务员>>

书籍目录

第一章 受理与处理诉求第一节 应答诉求第二节 记录诉求第三节 解答诉求第四节 分检、派送诉求第二章 呼出第一节 回访第二节 询访

<<呼叫服务员>>

章节摘录

(6) 接到骚扰电话时 切忌由于气愤或是其他原因与客户展开辩论。

参考服务用语有：“对不起，如果没有业务需要咨询，请先挂机。

” “目前线路比较忙，请配合我们的工作，请把线路让给其他客户，再见！”

” “希望您能够谅解一下，因为在您的身后还有很多客户正在焦急地等待我们受理业务。

” “很抱歉，这里是××公司，我们正在工作，若您有咨询我们产品方面的问题，我很乐意为您服务，其他工作以外的事情，很抱歉，无法帮助您。

” “对不起，如果没有其他业务要咨询，请您挂机好吗？”

” “先生（小姐），请您使用文明用语，否则很抱歉，我们将结束这次通话。

” 避免说：“我们业务繁忙。

” “不能只解答您一个人的问题。

” 不可以责怪以及不礼貌地直接挂断电话。

但对客户拨打的是性质极其恶劣的骚扰电话，允许呼叫服务员直接挂断电话。

8. 结束语规范 结束服务时，要与客户确认所谈相关事宜，询问客户是否还需要其他帮助，对客户的致电表示感谢，欢迎其继续使用服务。

让对方先挂机，随后记录重要信息。

(1) 结束前的确认规范用语例句：“请问我刚才的解释，您明白了吗？”

” “请问还有什么可以帮助您？”

” “请问您还有其他的问题需要解决吗？”

” “还有什么是我可以为您做的？”

” 避免说：“该说的我都说了，您没有问题了吧？”

” “没事了吧？”

” ……

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>