

图书基本信息

书名：<<95598电力客服中心呼叫中心运营管理手册>>

13位ISBN编号：9787508355467

10位ISBN编号：7508355466

出版时间：2007-7

出版时间：中国电力

作者：重庆市电力公司

页数：194

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

本书内容主要针对电力呼叫中心的运营绩效管理，同时也包含了呼叫中心员工工作规范及相关管理标准。

全书共分9章。

具体内容包括：电力客户服务呼叫中心，95598呼叫中心客户服务标准，业务流程与执行，呼叫中心的现场管理，呼叫中心质量的监控，人员管理，话务量预测及人员配备，预测排班流程，95598呼叫中心绩效管理，客户满意度等。

该书的内容都是针对实际业务的需要编写的，实用性和针对性强。

本书可以作为电力呼叫中心运营管理人员和客户服务人员必备的指导书。

书籍目录

前言第一章 电力客户服务呼叫中心第一节 电力客户服务第二节 客户服务态度第三节 呼叫中心的定位  
第四节 呼叫中心组织架构第五节 呼叫中心的业务拓展方向第二章 呼叫中心客户服务标准第一节 接话  
礼仪与要求第二节 接话规范与实用技巧第三章 业务流程与执行第一节 流程的分类第二节 流程搭建第  
三节 业务流程管理层次第四章 呼叫中心的现场管理第一节 现场管理的定义第二节 现场管理的角色分  
工和管理层次第三节 现场管理的关键点第四节 现场管理制度第五章 呼叫中心质量监控第一节 呼叫中  
心质量监控的含义第二节 呼叫中心质量监控的实施第三节 呼叫中心质量监控的指导第四节 呼叫中  
心质量校准第五节 呼叫中心质量支持环节第六节 结论第六章 人员管理第一节 人员招聘第二节 人员培训  
及考核第三节 技能认证第四节 员工交流及人性化管理第五节 人员的考核与激励第六节 薪酬体系第七  
节 员工流失第八节 员工满意度第七章 话务量预测及人员配备第一节 呼叫中心预测排班简介第二节 呼  
叫中心预测排班参考因数第三节 呼叫中心排班情况第四节 预测排班流程第八章 95598呼叫中心绩效管  
理第一节 绩效管理的理念第二节 95598平衡绩效管理体系第三节 绩效方案第四节 绩效分析与提升第五  
节 绩效评估第六节 绩效反馈第七节 绩效的激励第九章 客户满意度第一节 客户满意度的含义第二节 客  
户满意度的调查方式第三节 如何进行呼叫中心客户满意度调查第四节 客户满意度调查结果的应用附  
录A 培训计划书附录B 员工满意度调查问卷附录C 业务流程图附录D 95598呼叫中心满意度调查问卷范  
例参考文献

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>