

<<呼叫中心中级教程（上册）>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心中级教程（上册）>>

13位ISBN编号：9787513502795

10位ISBN编号：751350279X

出版时间：2010-11

作者：北京应大信息产业研究院

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>

## <<呼叫中心中级教程（上册）>>

### 内容概要

《呼叫中心中级教程(上册)》内容简介：改革开放三十年来，我国国民经济得到了巨大的发展。在当前全球金融危机余波未了的背景下，国家的大政方针是实现产业升级、建设兼顾城乡发展的和谐社会，所以从第二产业向第三产业的升级，是未来三十年我们国家社会和经济发展的一个重要方面。呼叫中心行业作为第三产业中的一个基础产业，在未来拥有十分巨大的发展潜力。

呼叫中心起源于二十世纪二三十年代的美国，在二十世纪九十年代被引入中国，并经历了一波三折的发展阶段。

在2004年以后，随着技术的普及和人们对于呼叫中心的认同及电信资费的不断下调，呼叫中心行业在中国得以迅猛发展。

但是呼叫中心行业在快速发展的同时也一直伴随着一个严峻的问题——专业人才的匮乏，这是目前困扰呼叫中心行业的一大难题。

<<呼叫中心中级教程（上册）>>

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>