

<<呼叫中心基础知识及发音训练>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心基础知识及发音训练>>

13位ISBN编号：9787513513173

10位ISBN编号：7513513171

出版时间：2011-9

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应用技术大学组 编

页数：310

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>

## <<呼叫中心基础知识及发音训练>>

### 内容概要

北京应用技术大学组编的《呼叫中心基础知识及发音训练》全面涵盖了呼叫服务行业典型的工作过程，全面介绍了该行业的新知识、新技术、新技能、新服务，并将呼叫服务员(四级)国家职业技能标准要求融合其中，还兼顾了客户服务师(四级)国家职业技能标准的部分内容。

## <<呼叫中心基础知识及发音训练>>

### 书籍目录

序

序二

编写说明

第一单元 认识呼叫服务

模块一 认识行业

- 一、行业介绍
- 二、呼叫中心的发展历史
- 三、呼叫中心的未来发展

思考与练习

模块二 了解企业(上)——业务分类与技术实现

- 一、呼叫中心的分类
- 二、客户关系管理系统简介

思考与练习

模块三 了解企业(下)——管理与运营

- 一、呼叫中心的价值
- 二、呼叫中心的公司模式
- 三、外包型呼叫中心

思考与练习

模块四 呼叫服务职业入门

- 一、职业道德
- 二、职业安全
- 三、职场礼仪
- 四、职业生涯的发展

模块五 法律法规知识

- 一、法律概述
- 二、呼叫行业相关法律法规
- 三、电信法规简介
- 四、消费者权益保护法简介
- 五、反不正当竞争法简介
- 六、合同法简介
- 七、商业秘密的法律保护
- 八、劳动法律体系简介

思考与练习

第二单元 呼叫中心的市场营销

模块六 市场营销概述

- 一、市场营销的概念
- 二、市场营销的主要内容
- 三、市场营销与推销、促销和销售的关系

思考与练习

模块七 市场细分、目标市场选择及市场定位

- 一、市场细分
- 二、目标市场营销策略
- 三、市场定位的步骤和方法

思考与练习

模块八 市场调研和营销策划

## <<呼叫中心基础知识及发音训练>>

- 一、市场营销调研概述
- 二、市场营销调研的程序和方法
- 三、市场预测
- 四、营销计划

思考与练习

### 模块九 消费者购买心理分析

- 一、消费者市场的含义及特点
- 二、消费者购买心理分析

思考与练习

### 模块十 客户关系基础知识

- 一、客户关系管理
- 二、客户信息与资源管理
- 三、人际沟通
- 四、顾客心理分析

思考与练习

## 第三单元 呼叫中心的发音训练

### 模块十一 字音准确的基础——声母

- 一、声母的分类和发音
- 二、声母发音训练
- 三、课堂互动

思考与练习

### 模块十二 字音响亮的关键——韵母

- 一、韵母的分类和发音
- 二、复韵母和鼻韵母的正确发音

思考与练习

### 模块十三 普通话的声调和音节

- 一、普通话的声调和结构
- 二、普通话的音节
- 三、推广标准音

思考与练习

## 第四单元 电话礼仪与电话沟通

### 模块十四 电话沟通与礼仪

- 一、电话形象
- 二、电话服务规范
- 三、电话沟通程序
- 四、电话礼仪实务

思考与练习

### 模块十五 客户服务电话沟通技巧

- 一、客户服务电话沟通概述
- 二、客户服务电话沟通的特点
- 三、客户服务电话沟通的基本法则
- 四、客户服务电话沟通的基本要素和要求
- 五、客户服务电话沟通技巧

思考与练习

## 附录一 我国行政区划资料汇编(截至2010年底)

## 附录二 容易读错的地名

## 附录三 百家姓

<<呼叫中心基础知识及发音训练>>

附录四 百家姓的核实方法

附录五 容易读错的姓氏

附录六 英文字母核对方法

参考文献

鸣谢

## <<呼叫中心基础知识及发音训练>>

### 章节摘录

(2) 尽责——坚守岗位，确保畅通 呼叫中心具有全程全网、联合作业、昼夜不停和分秒必争的特点。它是一个高度集中统一的极其复杂的体系，这就要求呼叫中心行业员工不论在任何时候、任何情况下，都必须以高度的责任感和使命感尽心尽力地履行工作职责，坚守呼叫中心岗位，确保呼叫中心运营畅通无阻。

尽责的基本要求如下： 按时上班、下班和接班。  
坚守工作岗位，不准擅离职守。  
在上班时间，不准干私活，办私事，要确保设备正常运转； 在任务繁重、人手紧张时，能以全局利益为重，不计较个人得失，不怕疲劳，连续作战，确保呼叫中心运营畅通； 在自然灾害危及到呼叫中心生产安全时，不惊慌失措、贪生怕死、临阵脱逃，能坚守岗位，力保呼叫中心运营畅通，尽最大可能减少人员伤亡与财产损失。

(3) 优质——精通业务技能、保证呼叫中心质量 呼叫中心行业属于劳动密集型企业，只有不断学习新知识，钻研新业务，才能保证呼叫中心质量和服务质量。

优质的基本要求如下： 树立质量第一，客户至上的观念。  
要以高度的责任心，一丝不苟地对待每一项呼叫中心业务。  
工作中要有创造“全优”的思想，不只满足于完成规定的质量指标，要向更高的质量标准冲击；不满足于阶段性的高质量，要有持续高质量的思想； 要严格遵守上级有关部门颁布的各项规章制度。

呼叫中心生产是现代化、社会化的大生产，有一整套严格统一的生产制度和业务操作规程。遵章办事是确保呼叫中心质量的行之有效的重要手段； 要努力提高业务技能，刻苦钻研技术。呼叫中心行业的各工种技术性都很强，只有精通业务，掌握本领，才能提供优质高效的服务。

(4) 守纪——遵守纪律、严守秘密 呼叫中心担负着政府事务信息、经济情报传递以及个人之间的呼叫中心交往等任务，其中可能涉及国家的机密以及个人的隐私。确保信息安全，决定了呼叫中心员工必须具备遵守呼叫中心纪律，严守呼叫中心秘密的品德。

.....

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>