

<<呼叫中心呼入业务实务>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心呼入业务实务>>

13位ISBN编号：9787513513548

10位ISBN编号：7513513546

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 编

页数：207

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>

## <<呼叫中心呼入业务实务>>

### 内容概要

#### 1. 方案先行、整体开发

本套教材是在《客户信息服务专业(呼叫服务技能方向)教学方案》的整体规划设计下进行整体开发的。专业人才培养方案设计系按照规范化程序进行,充分考虑了行业发展需要和职业岗位自身的特点,遵循国家职业标准的要求,具有比较强的操作性,对中等职业学校同类专业的设置有参考借鉴作用。这就从根本上保证了本套教材的职业教育属性。

#### 2. 内容适当、组织合理

本套教材介绍了呼叫服务行业的主流技术、服务模式以及必备的服务技能,教学内容取自岗位胜任的能力需要,不仅覆盖了有关国家职业技能标准,还增加了毕业生职业发展和岗位晋升所需要的专业知识和技能。

这样做的目的是为毕业生在呼叫服务行业的首次就业提供保障,为他们今后的职业生涯发展奠定基础。值得特别指出的是,本套教材中的案例均来自呼叫中心的真实工作。

教材在讲解知识和技能的同时,选取适当的方式穿插了对学生进行职业素养、职业道德的教育的内容,特别是对呼叫服务行业必备的为客户保密、任劳任怨、自我减压等素养和基层管理技能的训练给予了足够的重视。

本套教材按照职业工作逻辑组织职业技能和必备知识,知识围绕技能,为技能培养提供支撑。内容组织上做到学习目标先行,先易后难,深入浅出,符合中等职业学校学生的年龄、心理特点和认知规律。

## <<呼叫中心呼入业务实务>>

### 书籍目录

序一

序二

编写说明

第一单元 诉求受理

模块一 接听电话

一、电话礼仪

二、呼入业务的种类

三、接听呼入的基本流程

四、来电转接

五、移情与融洽的关系

思考与练习

模块二 建立问题单

一、问题单写作的要求

二、进行问题单写作

思考与练习

模块三 与客户交谈并回复客户

一、在线交谈

二、回复客户的谈话礼仪

三、有效地解述

思考与练习

第二单元 诉求应对

模块四 了解和应对客户诉求

一、关于技术支持

二、把握客户诉求

三、处理客户诉求

四、保持对通话的控制权

思考与练习

模块五 提高呼入处理效率

一、电话沟通技巧

二、使用呼入脚本

三、开头语的优势

四、对不同类型客户开展针对性的公关

五、沟通技巧练习

思考与练习

第三单元 投诉处理

模块六 接听投诉电话

一、客户投诉概述

二、一般投诉处理

三、升级投诉和疑难投诉

思考与练习

模块七 确认和处理投诉

一、倾听的技巧

二、反馈

三、处理客户投诉的程序

思考与练习

## <<呼叫中心呼入业务实务>>

### 第四单元 职场调适

#### 模块八 缓解职场压力

- 一、解读压力
- 二、客户服务人员压力的客观诱因
- 三、压力的分析与诊断
- 四、应对压力
- 五、坐席代表减压技巧

#### 思考与练习

#### 模块九 保持身心健康

- 一、建立良好的生活方式
- 二、提高心理承受能力
- 三、控制情绪
- 四、应对焦虑
- 五、应对抑郁

#### 思考与练习

#### 参考文献

#### 鸣谢

<<呼叫中心呼入业务实务>>

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>