

<<客户呼叫中心实务>>

图书基本信息

书名：<<客户呼叫中心实务>>

13位ISBN编号：9787513607759

10位ISBN编号：7513607753

出版时间：2012-7

出版时间：中国经济出版社

作者：刘文纲 编

页数：264

字数：300000

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>

<<客户呼叫中心实务>>

内容概要

随着世界经济一体化步伐的加快、国际市场经济发展日益活跃，我国企业在国内、国际市场上的竞争也日趋激烈。

然而，目前存在着客户管理专业人员的巨大需求与客户管理专业人员严重短缺的突出矛盾。

为了解决这一矛盾，多渠道、多层次、多方面加快复合型实用人才的培养，促进企业持续、健康发展，中国市场学会决定，在全国共同实施中国客户管理专业水平证书考试（Customer Relationship Management Accreditation Test，简称CRMAT）。

<<客户呼叫中心实务>>

书籍目录

- 第一章 客户呼叫中心概述
 - 第一节 客户呼叫中心的产生与发展
 - 第二节 客户呼叫中心的概念和类型
 - 第三节 客户呼叫中心与客户服务
 - 第四节 客户呼叫中心组织结构与岗位设置
 - 第二章 客户呼叫中心关键技术
 - 第一节 客户呼叫中心技术发展
 - 第二节 客户呼叫中心关键技术模块
 - 第三节 客户呼叫中心技术应用
 - 第三章 客户呼叫中心业务代表职责与素质技能
 - 第一节 业务代表岗位职责及行为规范
 - 第二节 业务代表应具备的素质
 - 第三节 业务代表应掌握的职业技能
 - 第四章 客户呼叫中心常规操作规范
 - 第一节 电话服务礼仪
 - 第二节 抱怨与投诉服务规范
 - 第三节 客户信息管理
 - 第四节 客户呼叫中心现场管理规范
 - 第五节 话务量预测与排班管理
 - 第五章 呼入电话服务
 - 第一节 呼入电话服务概述
 - 第二节 呼入电话服务操作流程
 - 第三节 呼入电话服务技巧
 - 第四节 常见难题及应对策略
 - 第六章 呼出电话服务
 - 第一节 呼出电话业务概述
 - 第二节 电话营销
 - 第三节 电话调查
 - 第四节 呼出电话业务中的有效谈判
 - 第七章 客户呼叫中心绩效管理与质量监控
 - 第一节 目标管理与关键绩效指标
 - 第二节 客户呼叫中心绩效考评
 - 第三节 客户呼叫中心服务质量监控
 - 第八章 客户呼叫中心业务代表的招聘与培训
 - 第一节 业务代表招聘
 - 第二节 业务代表培训
- 附：《客户呼叫中心实务》考试大纲

<<客户呼叫中心实务>>

章节摘录

思考题：（1）从图1—1中看，不同阶段的客户呼叫中心应用了哪种基础技术？

（2）不同类型客户呼叫中心的先进性体现在哪些方面？

在日常生活中，我们常常可以足不出户，通过电话就能够买到所需的商品、享受到所需的服务，诸如家电报修、送货上门、修改银行卡密码、预订酒店等。

随着网络技术的发展和普及，银行支付和转账这类操作也都可以通过电话或网络完成了。

有时候，我们会接到陌生人的电话或手机短信，向我们介绍产品或服务。

这些，都是通信技术带来的舒适与便利。

在你享用各种便利的时候也许没有意识到，在它们背后运行着一个采用先进的通信技术、计算机技术及二者集成技术的、我们称为客户呼叫中心的信息服务体系。

一、客户呼叫中心的产生客户呼叫中心最早出现在以服务为主的行业，如航空业、旅游业。

其最初的功能是通过一定的通信技术手段，为客户提供方便、高效、便捷的服务和畅通、双向的沟通方式，满足客户日益增长的服务需求，使企业在激烈的市场竞争中取得优势地位。

早在20世纪30年代，美国的航空业和旅游业就首次建立了简单的客户呼叫中心，一些经营旅游餐饮业的公司开通了电话服务热线，客户可以通过电话进行服务预订。

1956年，泛美航空公司建成并投入使用的客户呼叫中心，可提供24小时的全天候服务，客户可以通过这个客户呼叫中心进行机票的预订、航班查询等。

随着业务和市场的拓展，银行业在20世纪70年代初开始建设自己的客户呼叫中心。

不过，那时的客户呼叫中心还远远没有形成产业，企业都是各自为战，采用的技术、设备和服务标准都依据自身的情况而定。

到了20世纪90年代初期，客户呼叫中心的发展初具规模，特别是美国的AT&T公司推出了第一个用于电话营销的呼出型客户呼叫中心，采用800被叫付费方式。

在同一时期IBM推出了具有专门客户服务界面的工作站。

这两个新的进展推动了客户呼叫中心的快速发展。

从此以后，利用通信技术和信息技术，实现客户服务、市场营销、技术支持和其他特定商业活动的概念逐渐在世界范围内被广泛地接受和采用，直到形成今天规模庞大的客户呼叫中心产业。

中国的客户呼叫中心业务的产生相对国外落后十几年，20世纪90年代中后期我国才开始引进客户呼叫中心的概念。

早期的客户呼叫中心业务主要是应用在电信业的一些服务领域，随着电信业务的发展，客户呼叫中心逐渐引起运营部门的重视，成为提高顾客服务质量的重要手段，如中国移动10086客户服务中心的建立。

·……

<<客户呼叫中心实务>>

编辑推荐

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户呼叫中心实务（附考试大纲）》由中国客户管理专业水平证书考试教材编写委员会主编，权威，准确，实用。
本课程既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

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>