第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心>>

13位ISBN编号：9787546406091

10位ISBN编号：7546406099

出版时间：2012-4

出版时间：成都时代出版社

作者：杨萍

页数：209

字数：240000

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

对于大多数人来说，一提起呼叫中心就想起了热线电话；对于呼叫中心的从业者尤其是管理者来说，想到更多的是复杂的管理理念和繁琐的数据指标。
对于习惯了从技术角度看待呼叫中心运营的人们来说，阅读此书之后就会知道原来呼叫中心的管理不仅仅是一种技术，它还有可能成为一种艺术，一种有关运营的艺术。
这本书就这样以其独特的架构、精彩的故事、细腻的笔触，带来一个全新的角度，来重新审视属于呼叫中心的一切。
那些耳唛、那些座席、那些录音、那一串串数字、那一阵阵铃声……呼叫中心的这一切，陪伴着作者一路走来。
在12年从事呼叫中心运营工作的岁月里，于作者来说有着太多喜乐悲欢，太多可以倾诉的有关运营的故事……从私企到国企再到外企，每一个案例就是一个发现，每一个故事带来一种启迪，当你真正从作者的亲身体验中找到指引工作的亮点，也就知道了应该如何让整个运营的过程变为一个快乐的过程。
如果只是纠缠于繁琐的数据与指标当中，运营也就没有了快乐可言。
原来运营可以这么做，也应该这么做——每一个关键点都不可孤立对待，否则只会在众多的关键点当中进退失据。
诚如作者所言：“呼叫中心运营当中任何一个指标的实现都不是将某一方面的工作做好就可以实现的，而是需要几个方面工作的密切配合。
也就是说，实现运营指标首先要做好运营中的关键点。
”这些关键点都是什么？
人员、培训、流程、排班、现场、质检、绩效、报表、文化、CRM。
这些关键点与运营指标息息相关。
如何将这些关键点链接起来？
从一点开始，推动一个环节；从每个环节着手，推动全局发展。
不再割裂地看待每个关键点，而是将它们链接到一起，这就是此书的亮点所在。
点点之间的二维管理，环环相扣的三维管理，统筹全局的全方位管理，当你随着作者的笔触一路走来，逐步深入，从她的经验之谈当中发现一个崭新的管理世界。
原来运营还可以这么做？
呼叫中心是一盘棋，关键点是棋子，运营就是教你如何落子。
所谓举手无悔，一子落错满盘皆输，一子落定则海阔天空，学会了运营关键点之间的关系和结果互用就可以打开局面，盘活整个棋局。
每个关键点不是独立于其他要点而存在，本已身在局中，又如何跳脱其外，只在布局而已，所谓运筹帷幄，大抵便是此意。
书中的管理手段让你知道作为呼叫中心的管理者应该如何下好这盘棋，该如何把呼叫中心运营当中对于那些繁琐的数据和指标的操作变得举重若轻。
当真正读懂了、学会了每一个故事背后的管理手段并将之真正地在呼叫中心的运营当中付诸实践的时候，也就学会了如何真正快乐地工作，学会了将呼叫中心运营的技术，升华为一种艺术。
这来自于运营艺术的感悟与愉悦，便是阅读此书的收获所在。

作者简介

杨萍：客户世界研究院高级讲师、《客户世界》杂志编委、北京大学光华管理学院MBA专业毕业。

2000年加入呼叫中心行业，一直从事呼叫中心的运营管理工作，对外包型、自建型、销售型及增值服务型呼叫中心都有丰富的运营管理经验，也积累了在大型国企、外企、私企呼叫中心工作的管理经验。
在从业的十余年时间里历任呼叫中心培训总监、运营总监、咨询顾问，积累了丰富的呼叫中心运营管理、咨询、培训经验。
擅长团队建设和高绩效管理、人员培养等方面工作，能带领团队实现多层次目标并能培养高素质团队，实现呼叫中心的可持续性发展。
多次筹建呼叫中心，对呼叫中心全面建设和发展有着丰富的经验和深刻的理解，对改进、提升呼叫中心工作也有丰富的经验和成功的运作案例。
工作经历丰富，对不同行业的呼叫中心运作有着广泛的认识和经验，尤其对于航空、保险、通讯、金融、媒体行业、互联网、制造业的呼叫中心运作有着深刻的认识。
擅长高效管理运营团队，带领团队不断实现各项指标，是真正从运营中积累经验并运用实施的管理型人才！

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

玩转运营第一步：步步为营——一点推动另一点
背景：私企销售型呼叫中心
1、在培训中看待人员管理
2、排班会给绩效带来意想不到的效果
3、流程的建立可带来满意度
4、培训也是文化的一部分
5、质检直接影响绩效考核的公正性
玩转运营第二步：步步惊心——环环相扣
背景：国企自建型呼叫中心
1、报表、质检是人员管理的依据
2、流程、质检的改变给现场管理带来的变化
3、质检、培训与现场管理之间的闭循环管理
4、文化通过对现场管理的影响带来绩效的改变
5、报表通过对人员产生影响进而形成文化
玩转运营第三步：排兵布阵——牵一点而动全身
背景：外企外包型呼叫中心
1、站在人员管理的角度看待运营全局
2、抓住地位提升管理玩转运营
3、牵成本管理的点带动运营全面
4、团队管理开启玩转运营之门
5、管理者的自我激励是玩转运营的保证

章节摘录

玩中选人　　依灵好不容易在一致药店买了一沓口罩，非典时期依灵都坚持没戴口罩，“草民一个，烂命一条”，爱咋咋地。
但这次不行，办公区内的装修味道还没有散尽，到处是刺鼻的气味，在办公室内呆上一个小时，依灵就得下楼去透透气。
但是没办法，有些工作必须得现在开始，按照上线的时间倒推，人员必须马上到岗开始培训了。
这个是依灵建的第三个呼叫中心，所以一切工作都驾轻就熟。
只是这次的条件是最艰苦的。
地区偏远，员工必须住宿，否则员工根本没有办法回家，而宿舍的条件也非常艰苦，依灵去看过宿舍，就是一个几平米的房间里面放了四张铁架床，那条件似乎还不如当年自己上大学时的宿舍。
现在的孩子能在这样的宿舍里面住下去吗？
这是依灵最担心的。
果然，员工报到的当天就有三名员工撤了，依灵赶快给剩下的32人开会。
“大家好，欢迎来到前方公司。
从今天开始，掀开了你们职业生涯中全新的一页，也为前方公司掀开了历史性的一刻，因为你们是公司的第一批员工。
作为第一批员工，我们能够看到我们所面临的条件是很艰苦的。
坦率讲，昨天我还很担心，但是现在看到大家的表情我就放心了，你们很有朝气也很有信心，你们的信心增强了我的信心，我相信我们一起能够创造出前方的奇迹。
作为第一批员工，你们会有很多的上升机会，呼叫中心按照15人一个组长的配备，我们需要三名组长，一名质检。
这些都要从你们这些人员里选拔，而这些就是你们的机遇。
三个月后，咱们还要招50人，那时我们又需要管理人员了。
所以，这就是你们的优势，是你们成长的空间，我也期待看到大家更多的精彩。
”　　从大家的表情中，依灵有了些信心，这批员工的平均年龄是23岁，大部分是刚从校园里出来的，有些还没拿到毕业证。
对于他们来说成长空间是最重要的，尤其是在深圳这样的地方，大家都来自五湖四海，都经历了刚来深圳时的出租屋生活，所以也就养成了吃苦耐劳的精神。
所以对这样一群朝气蓬勃的年轻人来说，职业生涯中的第一份工作带给他们的经历和成长空间最为重要。
而依灵作为呼叫中心多年的从业者来说，也坚信呼叫中心这个平台对于这些学历不高或者专业性不强的年轻人来说是个不错的选择，关键是作为管理者我们该怎样去引导他们。
……

媒体关注与评论

呼叫中心运营容易陷入浩瀚的数据海洋，使得KPI、管理规章及各级人员的行动规范趋于复杂，甚至左右为难、无所适从。
本书作者在长期的实战经验积累中提炼出呼叫中心十大运营关键点，以故事的形式讲述这些关键点如何相互作用并最终体现在呼叫中心各项运营指标上，从而有效提升整体运营水平。
其中的理念和技巧具有极高的实用性和指导性，堪称呼叫中心运营宝典。
——平安银行信用卡事业部副总经理 厉朝阳 虽然呼叫中心行业近年来得到了高速发展，但依然感觉缺少实战经验丰富、并真正具有运营能力的管理者。
这本书是一位有着多年实战经验的管理者的经验分享，这些栩栩如生的故事就发生在我们每个呼叫中心，也发生在每个坚守在呼叫中心行业的管理者身边。
实践出真知，感谢这本书给我们提供了丰富的实战案例，相信对呼叫中心的运营会起到巨大的推动作用！
——浙江移动客户服务中心总经理 吴军英 有实践才有经验，有经验才有启发，有启发才有收获。
本书中的每个案例看似故事，实则蕴涵了笔者多年积累的实践经验，而这正是呼叫中心行业迫切需要的。
时至今日，每个呼叫中心都面临诸多竞争、发展的压力，本书能够让我们在享受轻松读书的快乐中得到帮助，值得一看！
——河南移动客户服务中心总经理 胡广坚 当中国呼叫中心产业如日中天蓬勃走向更成熟的发展阶段时，杨萍的新作又为我们添薪加火助推了一把。
再好的客户服务理念若是没有每一环节的精心运营也是无法展现的，这是一项全面的系统工程，看看容易，做起来难。
就让我们好好分享作者多年积累的心得，跟她学会如何快乐地玩转运营。
——华东理工大学计算机科学、工商经济学院教授，上海软件质量联盟主席 居德华 呼叫中心的运营管理在很多时候给人的感觉就是千头万绪，相互掣肘。
作者凭借自己丰富的运营经验和敏锐的洞察力，结合自身在不同类型呼叫中心不同岗位的工作经历，深入浅出地为我们描述了呼叫中心运营各关键点之间的相互关系，通俗易懂，操作性强，相信会对呼叫中心的运营管理者们有很好的启示作用。
——深圳市呼叫中心行业协会副会长、秘书长 廖黛丽 呼叫中心产业是一个快速发展的朝阳产业，呼叫中心管理是一个需要务实、精细、不断沉淀的专业领域。
怎么样让自己的团队跟上呼叫中心的发展速度，怎么样在管理不同类型的呼叫中心时都有高绩效的产出，从《呼叫中心：玩转运营》这本书中，可以找到你想要的答案。
——CC-CMM国际标准认证机构执行总监 葛舜卿

编辑推荐

《呼叫中心——玩转运营(插图版)》由杨萍著，本书将重点介绍运营关键点之间的关系及结果互用，并通过两点、三点或者多点间的关系来推动呼叫中心实现玩转运营的目标，让我们在轻松快乐的环境下工作，做到让老板满意、客户满意、员工满意，而自己更满意！

第一图书网, tushu007.com

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