

<<呼叫中心管理>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心管理>>

13位ISBN编号：9787801627100

10位ISBN编号：7801627105

出版时间：2003-8

出版时间：经济管理出版社

作者：陈岩

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>

## <<呼叫中心管理>>

### 内容概要

目前全世界每年通过呼叫中心的销售额达到6500亿美元；截至2002年底，我国建立呼叫中心的企业约4000家，呼叫中心的座席总数已达96200个。

呼叫中心的客体管理包括语言管理和语音管理；呼叫中心的主体管理包括主管、经理管理和座席代表管理。

呼叫中心的综合管理包括建构管理、战略管理、流程管理、知识管理、客户关系管理、营销管理、绩效管理、数字管理、制度管理和文化管理等。

陈岩，浙江大学、中国人

<<呼叫中心管理>>

书籍目录

- 1呼叫中心管理——网络时代的客户关系管理
- 2呼叫中心语言管理
  - 2.1呼叫中心语言管理的定位
  - 2.2呼叫中心3E过程型语言管理
  - 专栏1：磋商准则
  - 2.3呼叫中心语言监听评估与激励

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>