第一图书网, tushu007.com

<<行动管理法>>

图书基本信息

书名：<<行动管理法>>

13位ISBN编号：9787802520615

10位ISBN编号：7802520614

出版时间：2008-7

出版时间：华艺出版社

作者：许乃威

页数：262

字数：165000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

为呼叫中心运营机构、呼叫中心专业园区、呼叫中心管理人员提供一套综合的、系统的管理手段和方法，促进整体运营水平、服务水平和管理水平的提升。
实施效果主要体现在以下几个方面：
为过程能力提供了一个阶梯式的进化框架。

指明了一个成熟的呼叫中心运营机构、专业园区以及管理人员需要关注的工作点、这些工作点之间的关系、以及以怎样的先后次序，一步一步的做好这些工作使所在组织走向成功。

·通过与国际标准的不断比对，帮助呼叫中心运营机构、专业园区整合资源、明确定位和发展方向，在市场竞争中取得优势。

·确保产出以及投资所带来的收益。
其中“呼叫中心运营机构能力成熟度标准”(cc—CMM一0C)包含的“cc—DEMOl系统”是一套完整的以“客户为中心”的运营管理体系。
它通过设计与规化，运营与管理、数据与绩效、客户体验、创新与提高5个维度、170个考核点对呼叫中心进行360度评测，找出呼叫中心运营中的不足，进而采取措施使整个呼叫中心的运营能力得到不断提高。
在提高客户满意度、提高服务质量、提高专业能力、提高工作效率的同时降低成本，增加企业的竞争力和品牌声誉。
通过呼叫中心运营机构能力’成熟度标准(CC—CMM一0C)认证将是成为国内、亚太乃至全球标杆呼叫中心的象征！

作者简介

王鲁捷：资深行为科学与人力资源管理学者。
南京航空航天大学教授，南京行为科学学会会长，cc—CMM国际标准指导委员会委员。
研究领域涵盖：管理学、组织行为学、人力资源管理、企业发展战略、公共关系、领导科学、公共管理等。

近年来专注于呼叫中心产业的研究。
深入运营现场实地访谈、搜集案例；投入精力研究呼叫中心人力资本的胜任特征模型、绩效评估与高级管理人才能力测评与选拔。
出版学术专著2本、主编学术著作6本、发表论文125篇，获全国教育系统劳动模范奖并被授予“人民教师”等各项荣誉称号。

第一图书网, tushu007.com

<<行动管理法>>

书籍目录

序言
前言
第1篇 管理思维创新篇
1、自建式呼叫中心，将服务做到极致——记生命人寿保险公司客服中心
2、吉祥馄饨：传统小吃与现代呼叫中心的邂逅
3、房地产离呼叫中心有多远?——蓝光地产自建呼叫中心的思考
4、保险行业呼叫中心的外包合作模式探讨
5、横出天香第一枝——记新浪乐居互联网媒体呼叫中心
6、呼叫中心让餐饮集团插上梦想的翅膀——小南国呼叫中心的现状与未来
7、全业务时代运营商呼叫中心座席集中管理实践案例——记中国联通山西公司
8、集中运营出效率管理提升上水平——记江苏电信客服全省集中项目
9、移动互联网服务新模式——记斯凯网络客户关怀中心
10、携程呼叫中心的传奇演变
第2篇企业文化创新篇
11、企业文化落地与有效引导——记江苏移动淮安呼叫中心
12、以文化凝聚员工合力 以文化提升服务管理——记银联商务客户服务中心文化建设.
13、让声音微笑起来——记厦门95598供电服务中心环境建设
……
编者的话

章节摘录

第一篇　跟上客户中心时代的舞步　　361°思维　　呼叫中心需要首先确定好自己的战略，而不是战术，否则跑得越快，可能结果越惨。

当我们把本职工作做好的时候，更需要思考的是我的职能和其他职能有什么关联，如何合作共赢。

在呼叫中心产业工作要问自己三个问题：这个产业可以走多远？
我可以跟随一起走多远？
我凭借什么能够快乐紧紧跟随？

每天要思索三件事情：我的岗位在呼叫中心存在的价值是什么？
我拿什么来回报我的岗位尊严？
在做好工作的同时怎样能够有更多副产品的产出？

想要做客户中心管理的舞者，一定要随时紧紧跟上客户中心时代的舞步；千万不要让自己在行业里面了。

我们拥有的永远是有限的，但利用有限的条件却可以创造出无限的奇迹来，这个奇迹就在客户中心。

我们要学会站在巨人的肩膀上看世界，这个巨人的肩膀就是行业所积攒的经验和正在发生着的一切，我们要时刻都关注。

当我们放眼向外看的时候，我们才能够找到自己的差距，我们才会有明晰的方向和目标。

问题导向的管理思维使我们走进了死胡同！
为了有助于事情的好转，我们不能忽视问题，我们只是需要从另外一面来处理它们！
所以更加需要关注多1度C的管理！

国外的今天就是我们的明天，这个产业我们需要向前看，我们才会更加充满希望。

……

编辑推荐

如果您是下面中的一员，您肯定会从这本书中深深受益：　　1.承接客户中心管理任务的新管理者们（原来没有直接做过客户中心管理）　　2.想在职业生涯上提升的一线运营和运营支撑管理者们　　3.想要做到简单、快乐、高效的客户中心管理者们　　4.想要在客户中心管理中脱颖而出的管理者们　　5.已经在管理备岗之列的所有候选者们　　6.想要改变人生的所有一线员工　　这是一本轻松、简单、精彩的书，有改变我们一生的各个运营岗位3610管理理念分享，有生动丰富多彩的哲理故事，有实用易学的日常管理工具，愿您早日拥有这份惊喜！
！

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