

<<客服经理岗位职业技能培训教程>>

图书基本信息

书名：<<客服经理岗位职业技能培训教程>>

13位ISBN编号：9787807286837

10位ISBN编号：7807286830

出版时间：2007-9

出版时间：广东经济出版社

作者：刘珍,刘俊

页数：229

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>

<<客服经理岗位职业技能培训教程>>

内容概要

随着我国教育事业的深入发展及细化，将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育，已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。

随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快，劳动力跨行业流动更加频繁，职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育，已经成为国家教育的重要组成部分，越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态，全面提升学员的综合就业力，培养企业需求的复合型人才，CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向，以企业实际需求，编制了《CAC职业（岗位）培训系列教材》，本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写，在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格，可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析，以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上，由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。

丛书包括IT类、管理营销类、物流类、汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。

最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

<<客服经理岗位职业技能培训教程>>

作者简介

刘珍，材料学硕士、北京大学心理学系人力资源管理方向研究生。
曾任大学副教授、杜邦（中国）公司人力资源经理、副总经理等职，融合自然与人文科学的思考方式，擅长与人沟通，在业务流程、工作分析和职位评估、人员测评、组织行为等方面有丰富经验。
目前为包括香港工业总会，

<<客服经理岗位职业技能培训教程>>

书籍目录

导读 导读一 岗位培训(自修)实施流程 导读二 岗位培训(自修)本书导引 导读三 岗位培训(自修)课程设置 导读四 岗位培训(自修)自我评估

第1讲 客服经理岗位认知 第1课时 客户服务与管理岗位描述 一、客户服务与管理的规划工作 二、客服人员的管理 三、建立客户信息库 四、客户资信管理 五、提供客户服务 六、客户服务的监督与完善 七、与其他部门的沟通联系 第2课时 客服经理岗位要求 一、专业素养 二、心理素质 三、个人修养 四、沟通协调能力 五、管人能力 本讲思考

第2讲 客户服务管理规划 第1课时 客户服务管理的认识 一、企业同客户的关系 二、产品和服务之间的关系 三、客户服务的重要性 四、良好客户服务五要素 第2课时 制定客户服务理念 一、什么是客户服务理念 二、客户服务理念的制定 三、客户服务理念的贯彻 第3课时 制定客户服务标准 一、客户服务标准的作用 二、优质客户服务标准建立原则 三、确定优质客户服务标准领域 四、优质客户服务标准的制定与执行 第4课时 设计完善客户服务流程 一、服务流程分析 二、服务流程图设计方法 三、流程实施与控制的关键 第5课时 组建高效服务团队 一、客户服务涵盖的部门 二、客服工作项目分配 三、建立客服团队 本讲思考

第3讲 客户服务人员管理 第1课时 员工招聘与任用 一、工作职责描述第4讲 建立客户信息系统 第5讲 客户服务与管理技巧 第6讲 客户服务监督与完善 模拟测试 参考文献

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>