

《呼叫中心座席员培训教程》

图书基本信息

书名：《呼叫中心座席员培训教程》

13位ISBN编号：9787115197863

10位ISBN编号：7115197865

出版时间：2009-4

出版社：人民邮电出版社

作者：刘宇

页数：300

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《呼叫中心座席员培训教程》

前言

1. 项目背景 目前客户服务水平正在逐渐成为企业的核心竞争力标志。正是这种普遍服务意识的提高，促进了作为客户服务重要手段的呼叫中心市场的高速发展。根据业内分析数据显示，中国呼叫中心的行业规模在未来3-5年内将增长至少1倍，未来5年内，中国还将增长20万个座席。目前的呼叫中心已从最初的金融、电信、航空等行业，“辐射”到数十个行业，其中不仅包括服务类呼叫中心，也包括营销类呼叫中心，而且后者正成为呼叫中心新的市场增长点。与此同时，呼叫中心不仅仅要求实现服务的标准化，强调客户满意度，还要求能以精致服务达到卓越服务的目标。这势必对呼叫中心从业者的专业知识和职业技能的要求愈来愈高，尤其是座席员，作为代表呼叫中心或是企业直接与客户沟通的重要从业人员，其素质高低将直接影响呼叫中心或是企业的形象。因此将座席员的素质管理纳入标准化、制度化、规范化的轨道才能适应呼叫中心的发展。顺应这种趋势，在工业和信息化部领导下，CEAC信息化培训认证管理办公室联合北京呼叫中心产业基地共同推出“国家信息化计算机教育认证项目（简称CEAC）——CEAC呼叫中心座席员就业培训项目”，旨在培养大量专业的、优秀的呼叫中心人才，不仅是要满足北京呼叫中心产业基地的用人需求，而且要在呼叫中心领域为国家培养更多的具备高素质、高层次的应用型专业人才。

《呼叫中心座席员培训教程》

内容概要

《呼叫中心座席员培训教程》是对呼叫中心座席员进行指导和培训的入门教材。书中全面介绍了呼叫中心重要的从业人员——座席员应该掌握的知识与技能。全书共15章，包括呼叫服务概述、公共关系基础知识、市场营销基础知识、计算机基础、Windows XP操作系统的应用、Word文档处理、Excel电子表格设计与制作、计算机网络的应用、座席员常规操作流程、客户关系管理（CRM）系统的应用、座席员发音及语言表达训练、客户服务礼仪、电话服务技能训练、电话营销技巧、座席员服务心理与自我管理。

读者通过《呼叫中心座席员培训教程》的学习，可以全面了解呼叫中心座席员的工作性质、特点，并掌握合乎要求的工作技能，为今后有针对性地深入学习奠定良好的基础。

《呼叫中心座席员培训教程》既适合作为呼叫中心座席员的培训教材，也适合对座席员这一职业感兴趣的读者阅读。

《呼叫中心座席员培训教程》

书籍目录

第1章 呼叫服务概述	1.1 呼叫中心基本知识	1.2 座席员的服务职责与能力要求	第2章 公共关系基础知识	2.1 公共关系概述	2.2 人际沟通的基本知识与技巧	2.3 公共关系的心理学基本知识与应用
第3章 市场营销基础知识	3.1 市场营销基本理论	3.2 消费者行为分析	第4章 计算机基础	4.1 计算机的组成	4.2 计算机中信息的表示方法	4.3 操作系统基础知识
第5章 Windows XP操作系统的应用	5.1 Windows XP的基本操作	5.2 文件与文件夹	5.3 设置常用系统属性	5.4 用户账户管理	5.5 添加或删除程序	第6章 Word文档处理
6.1 Word的基本操作	6.2 文档编辑与排版	6.3 表格制作与图形处理	第7章 Excel电子表格设计与制作	7.1 Excel的基本操作	7.2 美化Excel电子表格	7.3 数据处理
第8章 计算机网络的应用	8.1 网络基础知识	8.2 局域网中的常用操作	8.3 Internet浏览	8.4 电子邮件的收发	第9章 座席员常规操作流程	9.1 呼叫中心座席员日常行为规范
9.2 呼入电话处理流程	9.3 呼出电话处理流程	9.4 呼叫中心应答工作流程	9.5 受理客户诉求业务流程	第10章 客户关系管理(CRM)系统的应用	第11章 座席员发音及语言表达训练	第12章 客户服务礼仪
第13章 电话服务技能训练	第14章 电话营销技巧	第15章 座席员服务心理与自我管理				

《呼叫中心座席员培训教程》

章节摘录

第1章 呼叫服务概述 1.1 呼叫中心基本知识 1.1.1 呼叫中心的定义及其相关概念

呼叫中心作为一种不断发展的、全新的现代化服务方式，一直备受企业重视，是企业在竞争中出奇制胜的法宝之一。随着科学技术和我国信息产业的发展进步，在计算机网络和互联网各自得到充分发展的基础上，我国呼叫中心产业正在蓬勃发展。根据相关报道2007年底我国呼叫中心座席总数已达到35万个，市场累积规模400亿元人民币。

1.什么是呼叫中心 呼叫中心一词来源于Call Center，起源于发达国家对服务质量的需求。如今人们对呼叫中心的理解已相当宽泛，随着呼叫中心内涵与外延的不断丰富与变化，人们从各种不同的角度，结合技术的不断发展和需求的不断变化，对它的认识也在不断变化与更新。

若抛开技术发展、功能需求等因素，可以赋予呼叫中心一个不随时间而变化的含义：呼叫中心是指一些企业或组织为了密切与用户的联系并为之提供有效服务而设立的一种实体，它是以计算机技术和通信技术为硬件支撑的，由座席员通过电话等多种通信手段实现服务的，是企业或组织为市场营销、售后服务或其他特定服务活动而接收和发出呼叫的一种运营场所。简单地说，呼叫中心是一个不用与客户直接见面，而是通过电话等通信方式为用户提供各种服务的场所。

《呼叫中心座席员培训教程》

编辑推荐

国家信息化计算机教育认证项目（CEAC）是由工业和信息化部为贯彻落实关于开展国家信息化培训认证工作的指示精神而批准设立的国家级培训认证项目，通过建立一整套科学化、国际化的培训认证体系和完善的管理制度，依托在全国建立的CEAC国家信息化培训认证中心，为各地政府和企业实施大规模的各层次信息化人才培养的发展战略服务，从而推进国家信息化建设进程。

《呼叫中心座席员培训教程》

精彩短评

- 1、写的很细，很实用，建议新的座席员看以下，很有帮助的。
- 2、买回来发现跟自己想的内容不一样，郁闷了，不过也算学习吧
- 3、未熟悉windows操作系统,office word、excel的初级客服可以看看，书中的客服规范用语感觉一般般
- 4、专业的书籍，有一定的参考价值，可这本书讲的太表面了。
- 5、这是一本入门的书，很不错
- 6、里面的内容还可以，就是理论偏多，没有什么确切的事例
- 7、总体不错，但纸张较一般
- 8、为了搞代驾呼叫中心而买的。
- 9、这本书只讲呼叫中心相关知识，理论多一些没关系。可是竟然用三分之一介绍电脑知识，我就无语了。连XP系统和表格制作都弄出来，着实让我很失望，用这些东西来堆砌整本书，怎么可以给5分好评呢？
- 10、范范
- 11、作为坐席员初级培训具备较好参考价值
- 12、这本书很实用，很符合实际需要。
- 13、书不错，给员工培训用的，结果后来除了经理没人看。。。

《呼叫中心座席员培训教程》

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:www.tushu111.com