

# 《呼叫服务师》

## 图书基本信息

书名：《呼叫服务师》

13位ISBN编号：9787504579119

10位ISBN编号：7504579114

出版时间：2009-7

出版社：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心

页数：265

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](http://www.tushu111.com)

# 《呼叫服务师》

## 前言

为推动呼叫服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在呼叫服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·呼叫服务员》（试行）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了呼叫服务员国家职业资格培训系列教程。呼叫服务员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对呼叫服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。呼叫服务员国家职业资格培训系列教程共包括《呼叫服务员（基础知识）》《呼叫服务员（国家职业资格四级）》《助理呼叫服务师（国家职业资格三级）》《呼叫服务师（国家职业资格二级）》《高级呼叫服务师（国家职业资格一级）》5本。《呼叫服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别呼叫服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。本书是呼叫服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对呼叫服务师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是呼叫服务师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

# 《呼叫服务师》

## 内容概要

《呼叫服务师(国家职业资格2级)》由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。书中内容根据《国家职业标准·呼叫服务员》（试行）要求编写，是呼叫服务师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

《呼叫服务师(国家职业资格2级)》介绍了呼叫服务师应掌握的技能要求和相关知识，涉及应答诉求、解答诉求、处理诉求、诉求过程管理、统计分析与应用、流程管理、质量管理、培训与指导、组织管理等内容。

# 《呼叫服务师》

## 书籍目录

第一章 受理与处理诉求 第一节 应答诉求 第二节 解答诉求 第三节 处理诉求 第四节 诉求过程管理  
第二章 呼出 第一节 回访 第二节 询访  
第三章 统计分析与应用 第一节 统计分析 第二节 应用  
第四章 管理与培训 第一节 流程管理 第二节 质量管理 第三节 培训与指导 第四节 组织管理

## 章节摘录

第一章 受理与处理诉求 第一节 应答诉求 操作技能 一、升级诉求的受理过程

当一线呼叫服务员将无法处理的诉求升级给后台处理后，根据服务流程，具体受理的后台呼叫服务师应予以快速响应。受理升级诉求的工作步骤可分为接受升级诉求、处理客户的情绪、寻找处理对策、确定处理方案、记录处理信息和跟踪处理结果等。

1. 接受升级诉求 当后台接受到前台转接的升级诉求后，首先要做的事情包括：

(1) 明确升级诉求的主题，了解客户诉求的升级原因。

(2) 详细了解客户的相关资料、诉求原因及历史交易记录等信息，为客户提供连贯性的服务。在此过程中要避免向客户重复收集信息。因为这不仅浪费双方的时间，而且会在客户的又一次抱怨中，强化他的不满。

(3) 假设在受理过程中可能会出现几种情景，并考虑可采取的应对措施。

2. 处理客户的情绪 当直接与不满意客户沟通时，先不要急于处理客户的问题，而要先稳定客户的情绪。

# 《呼叫服务师》

## 编辑推荐

人力资源和社会保障部教材办公室评审制定，用于国家职业技能鉴定

## 《呼叫服务师》

### 精彩短评

- 1、对相关工作非常有参考价值。
- 2、粗粗看了一下，还不错哦，比较系统且内容比较全，里面还有流程图和投诉处理之类的，呵呵，比较实用！就是拿到手的书破损了，唉，算了。懒得换了，希望当当能在发货前检查清楚别给坏的书，破坏信誉度吧！

# 《呼叫服务师》

## 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](http://www.tushu111.com)