

<<呼叫中心设计>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心设计>>

13位ISBN编号：9787121041112

10位ISBN编号：7121041111

出版时间：2008-1

出版时间：电子工业

作者：[美]布兰登·B·

页数：386

字数：490000

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>

<<呼叫中心设计>>

内容概要

呼叫中心已经成为当今商业界一个重要的且发展迅速的组成部分，它引发了一系列的管理挑战，从关于如何建立客户关系的战略决策、商业计划，到员工业务水平和技术的周详考虑。本书不仅提供了关于呼叫中心管理的独到见解，而且在如何使公司获取最大收益方面提出了不同的专家意见。

<<呼叫中心设计>>

书籍目录

第1章 什么是呼叫中心第2章 呼叫中心的功能第3章 呼叫中心的规划第4章 自助服务第5章 驻家工作的呼叫中心第6章 外包第7章 选址第8章 在岸、近岸和离岸第9章 为讲西班牙语的人服务第10章 国外市场第11章 公司资产配置第12章 设计、人体工效学及安全第13章 呼叫中心的人员配备第14章 培训和挽留第15章 管理问题

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>