

## <<呼叫中心的视野与格局>>

### 图书基本信息

书名：<<呼叫中心的视野与格局>>

13位ISBN编号：9787302106470

10位ISBN编号：7302106479

出版时间：2005-4-1

出版时间：清华大学出版社

作者：袁道唯,田淑红

页数：216

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>

## <<呼叫中心的视野与格局>>

### 内容概要

袁道唯先生较早在国内从事呼叫中心及客户服务领域工作。他的演讲与文章为许多业内人士所熟悉和喜爱。许多人入行时的启蒙教育就是从网上阅读袁先生的文章开始的。不少呼叫中心将他的文章下载自行印制发给员工阅读。本书集中了与呼叫中心有关的内容，主要包括两部分。第一部分谈的是呼叫中心的运营管理，主要读者对象为从事客户服务与营销的呼叫中心管理者及团队组长。第二部分则是写给座席代表读的相关技巧与生涯指导，与田淑红女士共同执笔。田女士的大量实际一线运营经验更使得本书介绍的技巧与方法有着中国本地实践的芬香。

## <<呼叫中心的视野与格局>>

### 作者简介

袁先生出生于上海。

1981年赴美，先后获美国南加州大学生物工程硕士、心理学哲学博士及加州大学尔湾分校博士后。

曾担任百老汇连锁百货公司财务系统专家、美国亚洲商联的首席资讯长等职。

1998年回国，在北京负责组建从事呼叫中心外包服务的九五资讯（95Info）公司，并担任总裁。

次年，袁先生加盟戴尔计算机（中国）有限公司，出任该公司直销部总监。

袁先生长期从事呼叫中心、互联网业务开发、数据库营销与客户关系的高层管理及咨询工作，多次主持或参与大型专业研讨会及在企业与高校讲学。

从2002年起还兼任同济大学经管学院顾问教授。

袁先生是国内知名的客户关系管理和呼叫中心运营专家，在CTI论坛、中国营销网等多家专业性媒体上开辟有个人专栏：呼叫中心的管理视野与格局。

现任中国惠普咨询事业部管理咨询总监，负责电子商务、客户关系管理、呼叫中心及企业运营与管理过程的咨询业务。

田淑红女士，呼叫中心运营专家。

曾在中国电信、中国联通、中国惠普等客户服务与客户互动中心服务并担任管理职务，具有呼叫中心售前售后服务、销售及渠道管理、人员培训和客户咨询等方面一线经验。

现任昆明博道公司咨询合伙人，从事呼叫中心管理运营的顾问咨询工作。

为数个电信运营商及金融机构提供电话营销的方案策划与现场指导以及呼叫中心的基本管理咨询。

## <<呼叫中心的视野与格局>>

### 书籍目录

第一篇 管理人员篇 呼叫中心的早春天气 呼叫中心管理的基本原则 创建一个全面沟通的文化环境 呼叫中心的情绪管理 呼叫中心的质量监督管理 座席代表的职业生涯规划 IT技术在呼叫中心管理中的作用 呼叫中心在企业中的定位 如何用数字进行管理 谈谈激励机制 企业内部呼叫中心需要形象推广与营销吗 呼叫中心的成本效益分析 业务外包的决策与管理 呼叫中心的流程管理 标杆比对与最佳实践 绩效管理的几个基本要点 绩效指标的分析 呼叫中心管理与客户期望和客户体验 语音菜单的设计与管理 呼叫中心的负荷管理与预测 如何选择呼叫中心运营管理咨询服务商 员工授权与问题升级管理 呼叫中心座席代表的招聘 呼入客户识别与问候的设计 金融企业呼叫中心建设与管理上的盲区与误区 座席代表表现物衡量与辅导 如何考评呼叫中心的一线主管 打造完整的呼叫中心 呼叫中心管理人面临的挑战与机遇 呼叫中心的发展趋势与面临的问题 呼叫中心在中小企业 呼叫中心运营管理中的CTI因素

第二篇 座席代表篇 压力缓解方法与技巧 客户沟通语言表达技巧 倾听的技巧 塑造专业的声音 处理困难客户的技巧(上) 处理困难客户的技巧(中) 处理困难客户的技巧(下) 电话销售的技巧 电话销售的穿破屏网的技巧 电话销售时如何找到拿主意的人 吸引注意力的电话销售开篇 客户需求的辨识确认 如何打动客户的心 电话销售中的成功结单 座席代表专业表现的六个方面 座席代表的自我改进计划与实施 对话脚本的使用与准备 如何处理电子邮件与来函

## <<呼叫中心的视野与格局>>

### 媒体关注与评论

书评袁道唯先生在书中并没有居高临下地灌输大量晦涩的概念和理论，而是用轻松幽默的文字娓娓道来，使人情不自禁地一口气读完，在学到很多咨询师不外传的秘籍的同时，更了解国内外客户服务与营销领域的发展流程和许多有趣而极富有启发的亲身经历。

有幸能聆听袁道唯博士的演讲、咨询和经历的毕竟是极少数，但是，任何希望在客户服务领域取得成功的人士，都可以通过这本书学习前辈的经验，尤其是避免走国内外同行走过的弯路。

## <<呼叫中心的视野与格局>>

### 编辑推荐

田女士的大量实际一线运营经验更使得《呼叫中心的视野与格局》介绍的技巧与方法有着中国本地实践的芳香。

<<呼叫中心的视野与格局>>

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>