

<<BPO基础知识>>

图书基本信息

书名：<<BPO基础知识>>

13位ISBN编号：9787510307362

10位ISBN编号：7510307368

出版时间：2012-7

出版时间：中国商务出版社

作者：严世清，焦杨 编

页数：223

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>

## <<BPO基础知识>>

### 内容概要

《全国高等院校服务外包专业统编教材：BPO基础知识》是一部深入浅出地对BPO进行整体解析，能够使学生和初入门的外包实践者全面、深入、透彻地了解BPO的业务模式和流程，并掌握BPO整个流程如何运转的专著，是一部以理论和实践相结合的方式，将BPO概念、应用领域、运行模式、运用方法、操作技能等融会贯通加以阐述，具备了外包业务实操指南功能的工具书，也是一部视角独特、见解独到的商业参考书，《全国高等院校服务外包专业统编教材：BPO基础知识》定位于接包商的角色来阐述BPO，将其中只有外包才具有的关键特征揭示出来，从而将外包与那些传统的消费者和供应商关系区分开来，为企业的经营管理活动提供必要的借鉴。

## <<BPO基础知识>>

### 书籍目录

第一章 BPO概念1.1 BPO定义1.2 BPO起源1.3 BPO的发展趋势1.4 BPO的社会经济意义第二章 BPO产业2.1 BPO市场2.2 发包方和需求方2.3 主要接包形态2.4 BPO发包国、发包地区之间的比较2.5 用SWOT原理对中国BPO市场做分析2.6 中国BPO产业的发展现状及发展趋势2.7 BPO产业的发展趋势（以呼叫中心的发展为例）第三章 BPO企业3.1 BPO企业形态、组织机构和业务功能3.2 BPO业务中的IT的基础设施3.3 BPO企业在业务中执行的招聘和培训3.4 BPO企业业务的销售和市场营销3.5 业务的项目管理服务第四章 剖析BPO企业4.1 BPO企业构建理念与企业服务意识4.2 BPO企业中领导者的作用及贡献4.3 BPO企业的管理结构第五章 BPO业务的交付5.1 甄别和选择BPO接包商5.2 BPO合同5.3 资源的规划5.4 质量的控制5.5 流程的管理5.6 与客户确保信息畅顺5.7 KPI5.8 接包方关系管理编后记 再谈BPO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>