

<<客户中心运营管理>>

图书基本信息

书名：<<客户中心运营管理>>

13位ISBN编号：9787513607735

10位ISBN编号：7513607737

出版时间：2013-1

出版时间：中国经济出版社

作者：孙永波 主编著

页数：207

字数：250000

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>

<<客户中心运营管理>>

内容概要

随着世界经济一体化步伐的加快、国际市场经济发展日益活跃，我国企业在国内、国际市场上的竞争也日趋激烈。

然而，目前存在着客户管理专业人员的巨大需求与客户管理专业人员严重短缺的突出矛盾。

为了解决这一矛盾，多渠道、多层次、多方面加快复合型实用人才的培养，促进企业持续、健康发展，中国市场学会决定，在全国共同实施《客户中心运营管理》。

《客户中心运营管理》既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

<<客户中心运营管理>>

书籍目录

- 第一章 客户中心运营管理概述
 - 第一节 什么是客户中心
 - 第二节 什么是客户中心运营管理
- 第二章 客户中心业务类型及业务量预测
 - 第一节 客户中心的业务类型
 - 第二节 客户中心主要业务量预测
- 第三章 客户中心组织管理
 - 第一节 客户中心组织设计
 - 第二节 客户中心组织运行
- 第四章 客户中心流程管理
 - 第一节 客户中心流程设计管理
 - 第二节 客户中心流程执行管理
- 第五章 客户中心的有效领导与激励
 - 第一节 怎样实行有效的领导
 - 第二节 怎样实行有效的激励
- 第六章 客户中心质量管理
 - 第一节 什么是客户中心质量管理
 - 第二节 客户中心质量管理体系建设
 - 第三节 客户中心改善质量的方法
- 第七章 客户中心现场管理
 - 第一节 什么是客户中心现场管理
 - 第二节 如何进行客户中心现场管理
- 第八章 客户中心危机管理
 - 第一节 什么是客户中心危机管理
 - 第二节 如何进行客户中心危机管理
- 《客户中心运营管理》考试大纲

<<客户中心运营管理>>

章节摘录

(三) 人员管理 客服人员是客户中心的灵魂，客服人员的工作状况决定着服务质量，并决定着客户满意度的高低。

同时，随着客户需求的不断提高，他们对客服人员也有了更多的要求：客服代表的工作不再像以往那样接电话、读脚本那么简单了，而是要能像一名顾问、专家那样帮助客户解决问题。

同时，客户也开始变得越来越缺乏耐心，并对客服人员所提供的服务产生诸多牢骚，客服人员和客户中心由此双双面临着新的压力。

要解决这个问题，管理者需要进一步提高现场管理的水平。

通过进一步细化和规范工作要求并利用现场走动来监督服务质量与效果。

同时，应做好员工的心理辅导，确保员工有一个积极的心态来面对压力。

1. 规范执行 细化和规范员工的工作职责要求。

例如，员工的姓名牌和星级工作牌要摆放到位；客服人员在工作过程中应保持坐姿端正，语音适中，禁止随意交头接耳或大声喧哗；如确需要交流，应将电话设为保持状态，并根据实际情况与相关人员低声交流；员工在办公区须衣着得体，女员工不穿奇装异服或暴露的服装，男员工不穿短裤及拖鞋上班；接听电话中不得喝水、咀嚼东西；办公区内不得吃东西，如需就餐应到休息室；在办公区内应将手机设置为振动状态，接听或拨打私人电话应在办公区以外。

2. 情绪管理 在客户中心现场开展员工的情绪管理工作应注意“情理并重”，管理手段以激励为主。

现场管理者可以在班前班后会上分享员工好的服务案例、庆贺员工的生日、分享笑话和人生体验；也可以在巡场的过程中通过一个手势、一个赞许的微笑，甚至一句简单的问候传达对员工的关爱，从而强化员工的正向情绪。

对于情绪反常的员工，更要给予适时的支持和鼓励，帮助其化解负面情绪，保持正常的工作状态。

.....

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>