

图书基本信息

书名：<<银行呼叫中心座席员岗位胜任力读本>>

13位ISBN编号：9787811376319

10位ISBN编号：7811376318

出版时间：2010-12

出版时间：苏州大学出版社

作者：王英姿，欧阳青黛，李健 主编

页数：172

字数：128000

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>

内容概要

呼叫中心最初是作为一项通讯增值业务出现在计算机和通讯的集成应用领域的，它的出现导致了企业“客户互动管理”的革命。

在技术的支撑之下，企业对于客户的关怀和管理变得得心应手，变得效率卓著。

在中国，经过短短十多年的发展(从以电信“97工程”为标志的中国呼叫中心元年算起)，呼叫中心已将CTI技术(计算机电话集成技术)的应用演绎得淋漓尽致，呼叫中心也日益成为企业客户管理战略中最重要的武器。

呼叫中心在国内银行业的应用基本上和其在中国的发展历史同步，其行业应用规模也居国内各行业的前列。

银行呼叫中心均采用全国统一码号，由总行进行统一的规划和配置；其座席规模通常都较大，平均技术投资水平远高于其他行业；技术应用水平比较高，业务覆盖范围广泛。

因此，银行呼叫中心在技术应用水平和运营管理能力上都代表了国内呼叫中心产业发展的最高水平。

书籍目录

第一章 呼叫中心概述 一、呼叫中心基础知识 (一)呼叫中心的定义 (二)呼叫中心的分类 (三)呼叫中心的发展历程 (四)呼叫中心的发展趋势 (五)呼叫中心的重要系统 (六)呼叫中心的重要指标 二、座席员概述 (一)座席员的定义 (二)座席员应具备的基本素质 (三)座席员的职业生涯发展第二章 市场营销与公共关系基础知识 一、市场营销基本理论 (一)市场观念的定义及发展 (二)市场营销学 (三)服务营销观念第三章 座席员呼入电话服务常规操作流程第四章 座席员的基本服务技能第五章 座席员的工作心态描述第六章 客户服务礼仪第七章 电话服务技巧训练第八章 电话销售技巧第九章 座席员的情绪管理与自我提升

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>