

# 呼叫中心的视野与格局



[呼叫中心的视野与格局 下载链接1](#)

著者:袁道唯

出版者:清华大学出版社

出版时间:2005-4-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787302106470

《呼叫中心的视野与格局》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。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。

作者介绍:

目录: 第一篇 管理人员篇

- 1 呼叫中心的早春天气
- 2 呼叫中心管理的基本原则
- 3 创造一个全面沟通的文化环境
- 4 呼叫中心的情绪管理
- 5 呼叫中心的质量监督管理
- 6 座席代表的职业生涯规划
- 7 IT技术在呼叫中心管理中的作用
- 8 呼叫中心在企业中的定位
- .....

第二篇 座席代表篇

.....

• • • • • [\(收起\)](#)

[呼叫中心的视野与格局\\_ 下载链接1](#)

标签

呼叫中心

管理

呼叫中心运营管理

Callcenter

评论

-----  
[呼叫中心的视野与格局\\_下载链接1\\_](#)

书评

-----  
[呼叫中心的视野与格局\\_下载链接1\\_](#)