

呼叫中心接线员培训手册



[呼叫中心接线员培训手册_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2009-5

装帧:

isbn:9787115206909

《呼叫中心接线员培训手册》内容为：作为呼叫中心的技能培训手册，《呼叫中心接线

员培训手册》内容共分为四大部分。第一部分讲述接线工作的标准流程和操作步骤，以及接线“新兵”所应熟知的基础常识与技能；第二部分讲述接线员上岗前需要跨越的产品关、应对关和效率关，提供优秀电话购物公司的产品训练技巧，如何应对、化解顾客提出的敏感问题和投诉，以及如何把握沟通的度；第三部分从顾客的类型和特征、心理战中的话语技巧和心理、揭秘顾客频频说好就是不订购、攻克效果难题、突破价格障碍、优秀接线员实战技巧及注意事项等多个方面，讲述快速提升订单达成率的技巧与方法；第四部分专门讲述如何利用回访实现低成本的巨量销售。

《呼叫中心接线员培训手册》既适合负责热线咨询的话务人员、营销人员阅读，又可作为呼叫中心、电视购物中心、需要热线咨询的各代理商和经销商以及正在媒体上做广告宣传的厂商的培训用书。

作者介绍:

目录:

[呼叫中心接线员培训手册_下载链接1](#)

标签

评论

[呼叫中心接线员培训手册_下载链接1](#)

书评

[呼叫中心接线员培训手册_下载链接1](#)