

客户服务导论与呼叫中心实务



[客户服务导论与呼叫中心实务_下载链接1](#)

著者:赵溪 编

出版者:清华大学

出版时间:2010-2

装帧:

isbn:9787302215684

《客户服务导论与呼叫中心实务(第3版)》是国内最早从事客户服务领域研究的客户世

界机构组织编写的系列丛书之一；客户世界机构同时也是国内“客户关怀”理念的发起者。《客户服务导论与呼叫中心实务(第3版)》集著者多年理论与实践经验，是目前市场上唯一的一本在客户服务领域中结合客户关怀理念、客户服务操作实务、呼叫中心等诸多专业知识的书籍。《客户服务导论与呼叫中心实务(第3版)》在总揽客户服务战略、方法、流程的基础上，落到客户服务的运营实践之中，使《客户服务导论与呼叫中心实务(第3版)》能够对实际工作具有指导价值。

《客户服务导论与呼叫中心实务(第3版)》亦被重点院校选作客户服务管理专业的教材，也可供业界管理及服务人员自学和企业内培训使用。呼叫中心呼入／呼出业务座席员、电话营销员、营业厅服务员、大客户专员、信息整合及处理人员、热线接听员等均可学习、参考此书。

《客户服务导论与呼叫中心实务(第3版)》还提供常用关键表现指标(KPI)、客户信息服务人员职业生涯发展规划、沟通能力的自我评估、客户投诉处理能力自我评估、电话沟通能力自我评估、呼叫中心的行业案例等内容，读者可免费下载。

作者介绍:

目录: 第一篇 基础篇 第1章 客户信息服务人员职业道德和个人发展 第2章 客户服务理念 第3章 客户服务技巧 第4章 客户互动渠道管理 第5章 客户沟通与客户服务礼仪 第6章 客户服务心理及调适 第二篇 运营篇 第7章 呼叫中心概述 第8章 呼叫中心座席员常规操作流程 第9章 呼叫中心呼入电话的服务技巧 第10章 呼出电话服务技巧及电话营销 第11章 呼叫中心关键绩效指标KPI及其管理 第12章 呼叫中心的建设 第三篇 管理篇 第13章 呼叫中心管理概论 第14章 呼叫中心的人力资源管理 第15章 呼叫中心的现场管理 第16章 质量管理
• • • • • [\(收起\)](#)

[客户服务导论与呼叫中心实务_下载链接1](#)

标签

评论

非常实用和细致，对初学者来说是很好的入门

[客户服务导论与呼叫中心实务_下载链接1](#)

[客户服务导论与呼叫中心实务_下载链接1](#)