



呼叫中心专业职业教育系列丛书

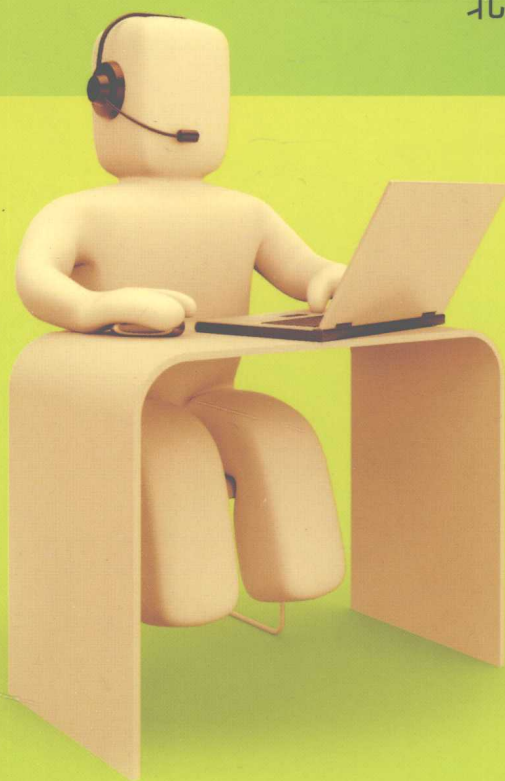


Call Center

呼叫中心初级教程

上册

北京应大信息产业研究院 编著



外语教学与研究出版社



呼叫中心专业职业教育系列丛书

Call Center

呼叫中心 初级教程

上册

北京应大信息产业研究院 编著

外语教学与研究出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

呼叫中心初级教程. 上册 / 北京应大信息产业研究院编著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2010.8

(呼叫中心专业职业教育系列丛书)

ISBN 978-7-5600-9925-5

I. ①呼… II. ①北… III. ①无线电通信—电话业务—职业教育—教材 IV. ①F626.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 164285 号

出 版 人: 于春迟

选题策划: 沈立军

责任编辑: 杨 冉

封面设计: 姜 凯

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京双青印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 13

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-9925-5

定 价: 39.00 元

* * *

职业教育出版分社:

地 址: 北京市西三环北路 19 号 外研社大厦 职业教育出版分社 (100089)

咨询电话: 010-88819142 (编辑部)/88819475 (市场部)

传 真: 010-88819475

网 址: <http://vep.fltrp.com>

电子信箱: zhuchunying@fltrp.com

购书电话: 010-88819928/9929/9930 (邮购部)

购书传真: 010-88819428 (邮购部)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 199250001

呼叫中心专业职业教育系列丛书

编写委员会

主 任：赵景泉

副主任：曹明元 吕志敏
张 丽 杨 克

委 员：于 泓 魏百刚 Udi Baren (德)
徐卫华 张秋彦 Duncan Cowie (美)
吴海涛 范国庆

前言

改革开放30年来，我国国民经济得到了巨大的发展。在当前全球金融危机余波未了的背景下，国家的大政方针是实现产业升级、建设兼顾城乡发展的和谐社会，所以从第二产业向第三产业的升级，是未来30年我们国家社会和经济发展的方面。呼叫中心行业作为第三产业中的一个基础产业，在未来拥有十分巨大的发展潜力。

呼叫中心起源于20世纪二三十年代的美国，在20世纪90年代被引入中国，并经历了一波三折的发展阶段。在2004年以后，随着技术的普及和人们对于呼叫中心的认同及电信资费的不断下调，呼叫中心行业在中国得以迅猛发展。但是呼叫中心行业在快速发展的同时也一直伴随着一个严峻的问题——专业人才的匮乏，这是目前困扰呼叫中心行业的一大难题。

鉴于此，北京应用技术大学和北京翔宇万景通讯科技有限公司通过校企合作的模式率先成立了国内第一家呼叫中心学院，开辟了一条呼叫中心人才培养的探索之路。本套教材是北京应用技术大学呼叫中心学院的同仁在过去几年教学和实训过程中所采用的讲义等教学材料的汇编和总结。在日常教学过程中，我们力求在CBET（Competence-Based Education & Training，以能力为基础的教育和培训）和TBTM（Task-Based Teaching Method，任务驱动的教学方法）的职业教育理念下开展工作，利用CCSS（Call Center Simulation System，呼叫中心实训系统）针对岗位要求的不同能力点展开教学和实训，并且收到了良好的效果。我们力求始终依据这一理念编写本套教材。但本套教材体系庞大、内容繁

杂，所以部分图书还未能完全基于CBET和TBTM来设计，我们期望会在不久的将来进一步完善。

呼叫中心是一个新兴的专业，也是一个跨行业的学科。这个专业要求学生掌握的不仅有计算机基础、普通话、商业应用文写作等基础知识，更涉及到呼叫中心管理（CCM）、客户关系管理（CRM）、商业流程管理（BPM）、市场营销（Marketing）、数据挖掘和分析（Data Mining and Analysis）、电子商务（E-business）等专业领域的知识，以及金融、电信、物流、电子、汽车、地产等16个行业的专业知识。由于本套教材的部分内容借鉴了国外的相关文献，所以有些概念在提法上有所不同，但意思是一致的，比如在本套教材中呼叫中心服务人员、客服代表、电话客户服务人员以及呼叫中心坐席员等对应的工作岗位是一样的，但在工作内容上、岗位出现的时代上和人们对此的理解上略有不同，希望读者在阅读过程中仔细体会。

本套教材在编写过程中，进行了大量调查研究工作，在完成国家社会科学基金“十一五”规划课题（BJA070035）子课题“跨区域校企合作职业教育办学模式的研究”的基础上，借鉴了英国著名企业Transcom所提供的培训资料，在此，我们对课题组全体成员和Transcom公司高层管理人员的大力支持表示感谢。

本套教材适用于职业院校的呼叫中心和电子商务等相关专业的学生。教师可利用本套教材配合实训系统进行日常教学。由于我们的水平有限，教材中不足之处在所难免，望各位读者能在使用过程中不吝指正，以便我们再版时改正。

北京应用技术大学呼叫中心学院

院长 曹明元

编写说明

为了培养呼叫中心行业工作人员更完备的职业能力，北京应用技术大学呼叫中心学院的讲师们在借鉴英国著名企业Transcom公司所提供的培训资料的基础上，根据目前我国呼叫中心行业的岗位需求编写了本套教材。

本套教材的读者对象主要为呼叫中心专业的学生和呼叫中心的坐席人员。读者通过对本套教材的学习，可以深入了解呼叫中心坐席人员应必备的基本职能、工作技能以及客户服务的技巧。

《呼叫中心初级教程》为该系列教材的核心教材之一，分为上、中、下三册。上册主要介绍了呼叫中心基础和职业生涯规划等内容。呼叫中心基础篇的内容帮助读者对呼叫中心行业有一个基本的了解，职业生涯规划篇的内容从人格认知、自身能力发展、价值观、职业观等方面为读者今后的职业生涯规划提供知识储备。中册介绍了客户服务基础及销售的艺术等相关内容，重点介绍客服代表的职责，客户服务、电话接听的技巧及电话销售的相关知识。下册对呼叫中心坐席人员必备的工作技能作了基本讲解，另外还介绍了中国文化和地域等知识，为读者提供了相关的知识储备。

目 录

第1篇 呼叫中心基础 / 1

○ 第1章 呼叫中心基础知识 / 3

1.1 呼叫中心简介 4

1.2 呼叫中心商业模式 11

○ 第2章 呼叫中心商业基础 / 21

2.1 呼叫中心主要的概念和定义 22

2.2 呼叫中心分析简介 27

○ 第3章 呼叫中心处理 / 29

3.1 遵守呼叫处理的黄金法则 30

3.2 处理困难情况 35

3.3 处理客户担忧：感受、感觉、发现 41

3.4 维持对通话的控制 46

3.5 呼叫策略：将通话保持在轨道上 49

3.6 创建呼叫指南 54

○ 第4章 销售呼叫处理 / 57

4.1 理解呼叫中心销售的关键因素 58

4.2 建立良好的关系 59

4.3 提供良好的双向沟通 60

4.4 给出有价值的提议 65

4.5 请求开展业务.....	69
4.6 不要害怕被拒绝, 要回答问题.....	71

第2篇 职业生涯规划 / 73

○ 第1章 生涯认识篇 / 75

1.1 人生与生涯	76
1.2 生涯规划的步骤.....	76
1.3 常见生涯规划方法及误区	80

○ 第2章 人格认知 / 87

2.1 人格概述	88
2.2 人格测评	97
2.3 MBTI性格分析	98

○ 第3章 能力发展 / 107

3.1 能力概述	108
3.2 职业能力	114
3.3 能力培养的渠道.....	119

○ 第4章 价值澄清 / 129

4.1 价值观概述	130
4.2 价值观调整	133

○ 第5章 兴趣探索 / 139

5.1 什么是兴趣	140
5.2 兴趣类型与职业的匹配	141
5.3 兴趣与职业的关系	143
5.4 兴趣对职业生涯的影响	147
5.5 兴趣的培养方法	147
○ 第6章 人与社会	/ 149
6.1 大学生与社会	150
6.2 大学生社会适应心理误区的几种表现	154
6.3 大学生应如何培养适应社会的能力	156
○ 第7章 职业展望	/ 163
7.1 职业概述	164
7.2 职业评价	165
○ 第8章 职业观	/ 169
8.1 什么是职业观	170
8.2 怎样将自己成就为职场赢家	170
○ 第9章 职业生涯决策	/ 177
9.1 职业生涯决策的内容	178
9.2 大学生常见的职业决策内容	178
9.3 生涯决策的类型	179
9.4 常见的决策风格	179
9.5 有效的决策过程	180
9.6 如何有效应对择业挫折	182

○ 第10章 职业生涯探索——呼叫中心学院.....	185
10.1 团队设计	186
10.2 呼叫中心岗位职责介绍	187
10.3 团队设计总结.....	195

第 1 篇

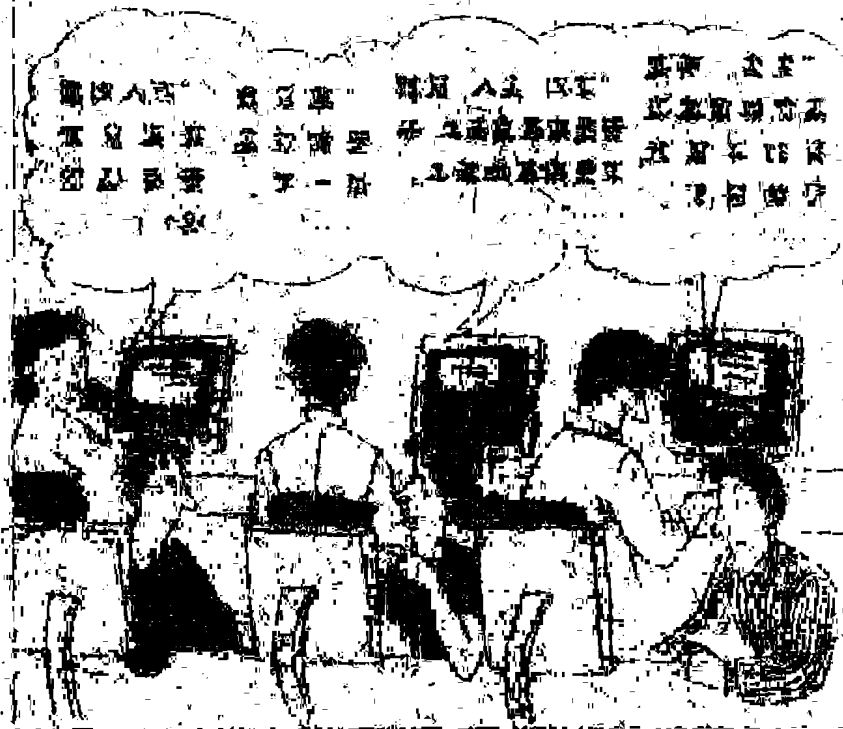
呼叫中心基础



革命篇

和平中心基址

革命中心基址



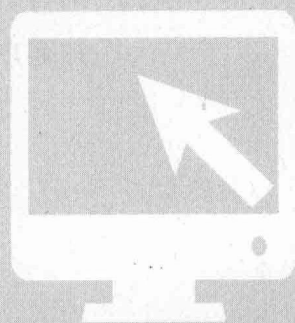


第1章

呼叫中心基础知识

本章要点

- 呼叫中心的定义
- 呼叫中心的发展概况
- 怎样造就一个好的呼叫中心
- 呼叫中心的商业模式





1.1 呼叫中心简介

1.1.1 什么是呼叫中心

呼叫中心是指具有各种服务特性的，结合IT和信息产业的特性和所具有的支持性，以集合团队形式对某一行业、某一项目或业务范围进行集体、集中式的专业服务。它的特性不仅限于使用电话的方式来为有需求的对象进行服务，而且还会涉及到很多其他方式，例如网络即时通讯工具、短信、Email、语音、留言、传真、视频等。

1.1.2 呼叫中心的特征

1. 呼入型呼叫中心：应答客户发起的呼叫

呼入：销售、技术支持、客户服务、结算问题、紧急援助——客户需要跟公司代表谈话的任何时候。

2. 呼出型呼叫中心：坐席主动发起的呼叫

呼出：在外呼叫中心，公司代表给客户打电话。电话销售、征收、产品或服务更新、跟进、调查——公司想告知客户一些事情的任何时候。



3. 呼入/呼出混合型呼叫中心

呼叫中心的坐席既处理呼入又处理呼出。混合操作可以使呼叫中心运作获取成本效益，提高对客户的服务水平。

4. 发展成为接触中心

为什么越来越多的呼叫中心被称为接触中心？事实表明，他们处理的不仅仅是客户的来电而是与客户的交流。

5. 呼叫中心业务量

全球呼叫中心年销售总额达到7 000亿美元，并且这个数字还在持续增长！在澳大利亚全国有5 000个呼叫中心，共有雇员10万人。

1.1.3 呼叫中心的发展

1. 为什么会出现呼叫中心

对客户来说，拿起电话机给公司打电话远远比其他方式要容易得多。

（1）当公司开始通过电话做生意的时候呼叫中心开始发展。



(2) 呼叫中心是做生意的有效方法之一。

(3) 航空公司和大型零售商开始使用“电话客房”——20世纪70年代初。

(4) 自动呼叫分配——一个主要因素。

2. 呼叫中心存在多久了

很难说第一个呼叫中心是什么时候建立的，可能是在电话成为一种普遍的家庭设备的时候。

3. 什么是ACD

ACD (Automatic Call Distribution) —— 自动呼叫分配

罗克韦尔国际航空航天公司在20世纪70年代初期为大陆航空公司建立了这个专门的电话系统——均衡地分配来电。

4. 为什么ACD是如此重要的一个因素

ACD已经采取了良好的商业实践——电话客房或呼叫中心的使用——使效率提高了超过200%或300%。总的来说，ACD 通过将大量来电均衡地分配给大批呼叫中心员