

国家信息化
计算机教育认证

CEAC

指定教材

呼叫中心座席员 培训教程

CEAC信息化培训认证管理办公室 审定

刘宇 编著



人民邮电出版社

POSTS & TELECOM PRESS



呼叫中心座席员 培训教程

CEAC信息化培训认证管理办公室 审定
刘宇 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

呼叫中心座席员培训教程 / 刘宇编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 4
ISBN 978-7-115-19786-3

I. 呼… II. 刘… III. 无线电通信—电话业务—技术培训—教材 IV. F626.13

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第020829号

内 容 提 要

本书是对呼叫中心座席员进行指导和培训的入门教材。书中全面介绍了呼叫中心重要的从业人员——座席员应该掌握的知识与技能。

全书共15章,包括呼叫服务概述、公共关系基础知识、市场营销基础知识、计算机基础、Windows XP操作系统的应用、Word文档处理、Excel电子表格设计与制作、计算机网络的应用、座席员常规操作流程、客户关系管理(CRM)系统的应用、座席员发音及语言表达训练、客户服务礼仪、电话服务技能训练、电话营销技巧、座席员服务心理与自我管理。

读者通过本书的学习,可以全面了解呼叫中心座席员的工作性质、特点,并掌握合乎要求的工作技能,为今后有针对性地深入学习奠定良好的基础。

本书既适合作为呼叫中心座席员的培训教材,也适合对座席员这一职业感兴趣的读者阅读。

呼叫中心座席员培训教程

- ◆ 审 定 CEAC 信息化培训认证管理办公室
编 著 刘 宇
责任编辑 李 莎
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市潮河印业有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 19.5
字数: 413千字
印数: 1—5000册
- 2009年4月第1版
2009年4月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-19786-3/TP

定价: 36.00元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

国家信息化计算机教育认证指定教材

编 委 会

顾 问 洪京一 宋 玲 余祖光 钱福生
徐 芳 张 方 马 嘉 何立新

委 员 冷雪峰 郑 勇 史玉珠 李友生
郭瑞春 曹红泼 步 凡 商晓京
魏雪萍 王 威 杨春慧 曲冬华
么建勋 李 红

前言

1. 项目背景

目前客户服务水平正在逐渐成为企业的核心竞争力标志。正是这种普遍服务意识的提高,促进了作为客户服务重要手段的呼叫中心市场的高速发展。

根据业内分析数据显示,中国呼叫中心的行业规模在未来3~5年内将增长至少1倍,未来5年内,中国还将增长20万个座席。目前的呼叫中心已从最初的金融、电信、航空等行业,“辐射”到数十个行业,其中不仅包括服务类呼叫中心,也包括营销类呼叫中心,而且后者正成为呼叫中心新的市场增长点。与此同时,呼叫中心不仅仅要求实现服务的标准化,强调客户满意度,还要求能以精致服务达到卓越服务的目标。

这势必对呼叫中心从业者的专业知识和职业技能的要求愈来愈高,尤其是座席员,作为代表呼叫中心或是企业直接与客户沟通的重要从业人员,其素质高低将直接影响呼叫中心或是企业的形象。因此将座席员的素质管理纳入标准化、制度化、规范化的轨道才能适应呼叫中心的发展。

顺应这种趋势,在工业和信息化部领导下,CEAC信息化培训认证管理办公室联合北京呼叫中心产业基地共同推出“国家信息化计算机教育认证项目(简称CEAC)——CEAC呼叫中心座席员就业培训项目”,旨在培养大量专业的、优秀的呼叫中心人才,不仅是要满足北京呼叫中心产业基地的用人需求,而且要在呼叫中心领域为国家培养更多的具备高素质、高层次的应用型专业人才。

2. 项目的认证体系

CEAC目前已经面向全国推出了包括高级管理类、技术管理类和技术应用类3个层次在内的320门课程和近80个专项技术认证项目,与30个地方政府部门、近两千所大中专院校和260余家专业培训机构开展了培训、认证合作,已累计培训45余万人次,积极推动了各地的人才培训工作的。

与CEAC的其他项目一样,本项目也是在高标准、严要求下开展的,并按照国际规范,依托Internet/Intranet技术,推出了远程考试模式,用户只要考试合格即可获得由CEAC信息化培训认证管理办公室颁发的“CEAC呼叫中心座席员”职业技能证书。

3. 项目的教学特色

(1) 专业的教学体系

本项目的教学体系严格按照CEAC的规划要求,由CEAC信息化培训认证管理办公室组织呼叫行业和培训领域的资深专家精心创建而成。

教学内容系统、全面,涵盖了信息处理、客户服务礼仪、座席员常规操作流程、客户关系管理系统的应用、电话服务及营销技巧、座席员服务心理与自我管理等内容。

容，涉及公共关系、市场营销、应用心理学等多学科领域。

教学资源规范化、立体化，不仅提供了由资深专家精心编写的《呼叫中心座席员培训教程》（即本教材），还提供了配套的教学大纲、教学课件等教学资源，从而规范教学过程，帮助授课老师迅速把握教学思路，熟悉课程内容，也帮助学员更有效、更迅速地掌握相关知识点，提高职业技能。

（2）实用而有效的实训系统

为帮助学员能将所学知识灵活地应用到座席员的实际工作中，满足企业用人的迫切需求，项目提供了完备的实训系统，并按照人手一台计算机、配备专用话务耳麦等标准进行建设，从而有力地保障了教学结果的实用与有效。

（3）强大的师资力量

为了更好地保证项目的教学质量，我们特组建了专家团队，由呼叫中心领域资深培训专家、大型外包运营系统高级管理人员以及心理和语言训练专家组成。

作为体现项目教学水平的这本教材，严谨、求实、高品质是我们追求的目标，尽管我们力求准确和完善，但由于时间紧迫，水平有限，教材难免会存在一些不足之处，衷心希望广大读者批评指正并对教材的不足之处提出宝贵的意见，我们将努力为您提供更完善的服务与支持。我们的联系电话为 010-51668589，电子信箱为：yao@ceac.or.cn 或 lisha@ptpress.com.cn。

CEAC 信息化培训认证管理办公室

目 录

第 1 章 呼叫服务概述	1
1.1 呼叫中心基本知识	2
1.1.1 呼叫中心的定义及其相关概念	2
1.1.2 呼叫中心的主要应用领域与作用	6
1.2 座席员的服务职责与能力要求	8
1.2.1 职业道德基本知识	8
1.2.2 客户服务职业守则	9
1.2.3 座席员的服务职责、目的与内容	10
1.2.4 座席员应具备的基本技能	12
第 2 章 公共关系基础知识	15
2.1 公共关系概述	16
2.1.1 公共关系基本概述	16
2.1.2 公共关系的职能	16
2.2 人际沟通的基本知识与技巧	19
2.2.1 人际沟通的含义及特点	19
2.2.2 人际沟通的作用	21
2.3 公共关系的心理学基本知识与应用	21
2.3.1 公共关系心理学基本知识	22
2.3.2 公共关系心理学基本知识的应用	23
第 3 章 市场营销基础知识	27
3.1 市场营销基本理论	28
3.1.1 市场与市场营销的基本概念	28
3.1.2 市场营销的组合理论	31
3.2 消费者行为分析	39
3.2.1 消费心理学的基本概念	39
3.2.2 从心理学角度理解与分析消费者的言行与决策	41
第 4 章 计算机基础	46
4.1 计算机的组成	47
4.1.1 计算机的分代与分类	47
4.1.2 计算机的应用	48
4.1.3 计算机硬件系统	48
4.1.4 计算机软件系统	50
4.2 计算机中信息的表示方法	50
4.2.1 计算机中的数制	50
4.2.2 计算机中信息的表示方法	51

4.2.3	计算机中的信息单位	52
4.3	操作系统基础知识	53
4.3.1	什么是操作系统	53
4.3.2	操作系统简介	54
4.3.3	Windows XP 操作系统简介	54
第 5 章	Windows XP 操作系统的应用	56
5.1	Windows XP 的基本操作	57
5.1.1	桌面	57
5.1.2	窗口	61
5.1.3	菜单与对话框的使用	65
5.2	文件与文件夹	67
5.2.1	文件与文件夹的概念	68
5.2.2	浏览文件和文件夹	69
5.2.3	文件与文件夹的管理操作	71
5.3	设置常用系统属性	79
5.3.1	设置系统语言	79
5.3.2	汉字输入法的使用	80
5.3.3	设置键盘与鼠标	82
5.4	用户账户管理	83
5.4.1	了解账户类型	84
5.4.2	创建新账户	84
5.4.3	更改账户	85
5.4.4	切换用户	86
5.5	添加或删除程序	86
5.5.1	安装或删除 Windows XP 组件	86
5.5.2	更改与删除应用程序	89
第 6 章	Word 文档处理	90
6.1	Word 的基本操作	91
6.1.1	Word 的工作界面	91
6.1.2	文档管理	95
6.2	文档编辑与排版	101
6.2.1	设置字体	101
6.2.2	设置段落	102
6.2.3	设置项目符号和编号	103
6.2.4	页面设置	107
6.3	表格制作与图形处理	111
6.3.1	创建表格	111
6.3.2	编辑表格	114

6.3.3	格式化表格的创建	120
6.3.4	表格的排序与计算	124
6.3.5	绘制与编辑图形	127
6.3.6	插入与编辑图片	130
6.3.7	使用艺术字	134
6.3.8	使用文本框	136
第 7 章	Excel 电子表格设计与制作	137
7.1	Excel 的基本操作	138
7.1.1	Excel 的工作界面	138
7.1.2	工作簿的使用	139
7.1.3	工作表的使用	141
7.1.4	行与列的使用	143
7.1.5	单元格的使用	145
7.1.6	数据的使用	147
7.1.7	页面设置与打印	151
7.2	美化 Excel 电子表格	155
7.2.1	修饰工作表	155
7.2.2	创建图表	156
7.3	数据处理	160
7.3.1	数据管理	160
7.3.2	公式与函数的使用	163
第 8 章	计算机网络的应用	166
8.1	网络基础知识	167
8.1.1	认识计算机网络	167
8.1.2	计算机网络分类	167
8.1.3	网络协议	167
8.2	局域网中的常用操作	168
8.2.1	将自己的文件夹共享	168
8.2.2	使用网上邻居获取共享信息	169
8.3	Internet 浏览	170
8.3.1	Internet 简介	170
8.3.2	IE 浏览器介绍	172
8.3.3	浏览网页	173
8.3.4	搜索与保存信息	174
8.3.5	收藏夹的使用	176
8.4	电子邮件的收发	178
8.4.1	电子邮件简介	178
8.4.2	申请邮箱与在线收发电子邮件	179

8.4.3	在 Outlook Express 中设置邮件账号	184
8.4.4	在 Outlook Express 中收发电子邮件	186
8.4.5	地址簿的使用	188
8.4.6	电子邮件的管理	189
第 9 章	座席员常规操作流程	191
9.1	呼叫中心座席员日常行为规范	192
9.1.1	座席员的日常工作安排	192
9.1.2	座席员如何履行好工作职责	192
9.2	呼入电话处理流程	194
9.2.1	呼入电话处理流程图	194
9.2.2	呼入电话的主要业务内容	195
9.3	呼出电话处理流程	195
9.3.1	呼出电话处理流程图	195
9.3.2	呼出电话的主要业务内容	195
9.4	呼叫中心应答工作流程	198
9.4.1	IVR 呼叫处理流程	198
9.4.2	人工呼叫处理流程	198
9.4.3	电子邮件处理流程	199
9.4.4	其他诉求处理流程	200
9.5	受理客户诉求业务流程	200
9.5.1	客户诉求业务处理总流程	200
9.5.2	客户咨询、查询业务流程	201
9.5.3	业务受理流程	201
9.5.4	客户建议受理流程	201
9.5.5	客户投诉处理流程	202
9.5.6	客户报案(修)处理流程	202
9.5.7	非正常来电处理流程	203
第 10 章	客户关系管理(CRM)系统的应用	204
10.1	客户关系管理(CRM)及其在企业中的应用	205
10.1.1	什么是客户关系管理	205
10.1.2	CRM 在企业中的应用	206
10.2	呼叫中心与 CRM 的关系	207
10.2.1	呼叫中心成功的关键	207
10.2.2	呼叫中心与 CRM 相辅相成	208
10.3	CRM 标准平台的应用	209
10.3.1	CRM 应用系统分类	209
10.3.2	CRM 应用系统结构	209
10.3.3	CRM 系统常见模块	211

第 11 章 座席员发音及语言表达训练	212
11.1 座席员语音与发声基础	213
11.1.1 基本语言技能	213
11.1.2 管理声音	214
11.2 座席员语言表达及交流	216
11.2.1 规范的服务用语	216
11.2.2 语言的提炼与概括	222
11.3 座席员正确用嗓训练	227
11.3.1 座席员的声音标准	227
11.3.2 训练与保养声音	228
第 12 章 客户服务礼仪	230
12.1 客户服务的艺术	231
12.1.1 树立良好的客户服务理念	231
12.1.2 什么是优秀的客户服务	233
12.1.3 如何与客户建立相互信任的关系	235
12.1.4 采取有效行动, 满足客户的需要	240
12.2 电话服务礼仪	243
12.2.1 电话服务礼仪规范	243
12.2.2 保持专业友好的声音形象的方法	245
12.2.3 控制声音和语速	247
第 13 章 电话服务技能训练	250
13.1 电话交流的技巧	251
13.1.1 服务应答文稿撰写基础与范例	251
13.1.2 有效沟通的技巧	253
13.2 倾听的作用	256
13.2.1 倾听的层次划分	256
13.2.2 倾听的原则与技巧	258
13.3 针对抱怨、投诉客户的服务	260
13.3.1 重视客户投诉事件	260
13.3.2 如何有效处理异议与困难情况	266
13.3.3 客户情绪管理技巧	271
第 14 章 电话营销技巧	272
14.1 电话销售的方法	273
14.1.1 什么是电话销售	273
14.1.2 电话销售的形式与功能	273
14.1.3 电话销售的特点及其优势	274
14.1.4 如何进行电话销售	275
14.2 电话调查及邀请技巧	280

14.2.1 电话调查的操作内容	280
14.2.2 电话调查、访问的方法和技巧	281
14.3 谈判技巧	284
第 15 章 座席员服务心理与自我管理	287
15.1 自我目标和时间管理	288
15.1.1 自我目标和时间管理	288
15.1.2 学会善于管理时间	288
15.2 座席员自我压力管理	290
15.2.1 座席员对情绪的有效控制	290
15.2.2 座席员的自我管理	291
15.2.3 座席员消除心理疲劳的方法	300

第 1 章

呼叫服务概述

本章要点



呼叫中心基本知识

座席员的服务职责与能力要求

本章导读

2004 年 8 月至 2007 年 4 月国家劳动和社会保障部共发布 9 批 96 种新职业, 其中第一批发布的新职业里就包括呼叫服务员, 也被称作呼叫座席员, 或简称座席员。

什么是座席员呢? 这要先从呼叫中心谈起。其实在如今这个高速发展、分工细化的社会里, 人们几乎每天都在和呼叫中心打交道。当你向 114 号码百事通查询电话号码时, 当你拨打政府部门的热线电话时, 当你向网上商店打电话咨询产品信息时, 当你通过电话银行查询相关业务时, 当你为家用产品的维修而拨打企业客户电话时……你都在与各式各样的呼叫中心打交道。

由此可见, 呼叫中心已经与人们的生活紧密地联系在一起。而座席员作为代表呼叫中心直接与各种用户打交道的联系人, 其作用举足轻重。本章就从介绍呼叫中心的基本概念开始, 引导读者深入了解座席员的职业特点与能力要求, 以使读者明确学习目标。

1.1 呼叫中心基本知识

1.1.1 呼叫中心的定义及其相关概念

呼叫中心作为一种不断发展的、全新的现代化服务方式,一直备受企业重视,是企业竞争中出奇制胜的法宝之一。随着科学技术和我国信息产业的发展进步,在计算机网络和互联网各自得到充分发展的基础上,我国呼叫中心产业正在蓬勃发展。根据相关报道 2007 年底我国呼叫中心座席总数已达到 35 万个,市场累积规模 400 亿元人民币。

1. 什么是呼叫中心

呼叫中心一词来源于英文 Call Center,起源于发达国家对服务质量的需求。如今人们对呼叫中心的理解已相当宽泛,随着呼叫中心内涵与外延的不断丰富与变化,人们从各种不同的角度,结合技术的不断发展和需求的不断变化,对它的认识也在不断变化与更新。

若抛开技术发展、功能需求等因素,可以赋予呼叫中心一个不随时间而变化的含义:呼叫中心是指一些企业或组织为了密切与用户的联系并为之提供有效服务而设立的一种实体,它是以计算机技术和通信技术为硬件支撑的,由座席员通过电话等多种通信手段实现服务的,是企业或组织为市场营销、售后服务或其他特定服务活动而接收和发出呼叫的一种运营场所。简单地说,呼叫中心是一个不用与客户直接见面,而是通过电话等通信方式为用户提供各种服务的场所。

呼叫中心有时也被称作客户服务中心,或服务热线,或依服务范围而命名的咨询热线、投诉热线等。在国外呼叫中心有时还被称作电子接触中心(E-Contact Center)或客户关怀中心(Customer Care Center)。

早期的呼叫中心只是人工座席集中处理呼入的电话,只提供电话咨询、投诉等服务。比如机场、火车站的票务查询电话等。然而,随着近年来通信技术、计算机技术的发展与融合以及市场需求的日益提高,呼叫中心已被赋予了新的内容。

一种被称作 IVR(Interactive Voice Response)的技术,即交互式语音应答系统的出现,不仅在很大程度上替代了座席员的工作,而且使呼叫中心能 24 小时不间断地运行。比如工商银行的 95588 电话银行,就是采用电话自动语音和人工座席混合服务方式为用户提供金融服务的一种业务系统,它集金融交易、投资理财、咨询投诉等功能于一身,通过拨打一个全国统一的号码就能随时随地地为用户提供全天 24 小时不间断的综合性呼叫服务。

互联网的出现和通信方式的发展更使得呼叫中心不仅能通过电话、传真为用户提供服务,还能通过电子邮件、短信、视频监控、网页浏览及网络电话等方式为用户提供服务。

因此,目前的呼叫中心概念范围已相当广泛,所提供的服务越来越广,延伸到了售前、售中、售后等各个环节。越来越多的行业通过呼叫中心这一实体,实现了以信息技术为核心,通过以电话语音为主的多媒体等现代通信手段,快速、正确地

完成信息处理,为客户提供交互式服务。

2. 呼叫中心发展的几个阶段

呼叫中心的发展与通信技术、网络技术的发展密切相关,因此,我们一般以呼叫中心所使用的主要技术手段为依据划分呼叫中心的发展阶段。

(1) 第一代呼叫中心:基于交换机的人工热线电话系统

在呼叫中心发展的早期,只是利用电话向用户提供简单的咨询服务。功能简单、自动化程度低,由专门的话务员或专家,凭借经验和记忆,为打入电话的顾客进行咨询服务。信息容量有限,服务能力也无法提高。

第一代呼叫中心的特点是基本靠人工操作,对话务员专业技能的要求相当高,而且劳动强度大、功能差、效率低。一般多用于受理用户投诉、咨询。目前,没有正式设立呼叫中心的企业或组织一般仍采用这种方式。比如,提供家政或维修服务的一些公司一般都设有人工接听的热线电话。这种形式虽然从规模上不能算是呼叫中心,但就其功能而言已具备了呼叫中心的特点。

(2) 第二代呼叫中心:基于交互式自动语音应答呼叫中心系统

随着技术的进步,为了高效率地处理客户提出的具有普遍性的问题,为了节省人力资源,降低座席员的劳动强度,呼叫中心则通过交互式语音应答系统(IVR)处理大部分常见问题。如电信运营商设立的114特服电话,就是早期一个比较典型的第二代呼叫中心案例。随后大量声讯台、寻呼台也普遍采用这一方式为客户提供呼叫服务。现在电信运营商已建成多个呼叫中心,如1000/1001和1860/1861等,透过其方便快捷的服务,使呼叫中心的概念在这一发展阶段逐渐深入人心。

这一阶段呼叫中心的特点是广泛采用计算机技术,减轻了座席员的劳动强度,减少了出错率;均衡座席员的话务质量,降低了呼损率,提高了用户的满意度等。

不足之处是此类呼叫中心需要采用专用的硬件及软件平台来实现,难于满足用户的个性化需求,灵活性差、升级不方便、成本高。

(3) 第三代呼叫中心:基于语音板卡的客服系统

随着计算机电话集成技术(CTI: Computer Telephony Integration)的发展与成熟,通过通信技术与计算机技术的结合,出现了基于语音板卡的客服系统,从而通过标准化的通用软件与硬件平台将电话语音、计算机及网络获取的数据(如客户信息等)集成于一体,使得用户不仅可以得到24小时的持续服务,而且能同时得到语音、图像、数据等多方面的信息支持。因而,采用了此类系统的呼叫中心可以大大增加了服务的信息量、提高了服务的效率,还能有效地控制成本、增加收入,树立专业化的企业形象,建立完善的客户服务资料库。

采用此类系统的不足之处是:由于基于语音板卡的软件是针对具体的呼叫中心项目而开发的,因此软件结构的规划性、科学性、紧凑性以及应用的灵活性会受到局限。当呼叫量增大时,系统的稳定性和运行效率很难得到有效的保障。

(4) 第四代呼叫中心:新一代基于IP的呼叫中心系统

随着互联网的发展与普及,与因特网应用相关的技术也得到快速发展,呼叫中

心也呈现出多媒体化和分布式的发展趋势。以 IP 技术为基础的呼叫中心很大程度上是为因特网用户服务的, 其功能较以往更加强大, 应用范围更加广泛, 并呈现逐步普及的趋势。那些跨地区、跨国家甚至跨洲的大型企业或组织, 通过互联网将原来集中式的呼叫服务分散在各地, 可以最大限度地整合整个企业或组织的呼叫中心资源, 更利于管理与资源共享, 从而降低服务成本, 提高呼叫中心的容灾能力。

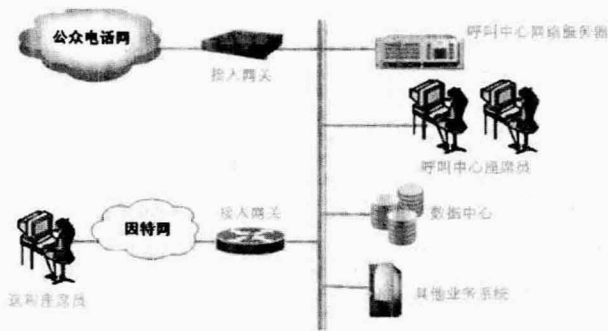
IP 呼叫中心是一种结合互联网技术的新型呼叫中心, 除了具备传统呼叫中心的各项功能和以“电话”为主要接入方式外, 还提供 Web 呼叫服务, 即支持用户从网页直接访问呼叫中心, 通过覆盖全球的互联网将传统业务和新型增值业务完美融合在一起, 实现呼叫中心低成本、高效率的管理体系。通过采用先进的 VoIP (Voice over Internet Protocol, 基于互联网的语音传递技术) 及软件交换技术, 还可以为电话和因特网用户提供统一的服务。因此相比较传统呼叫中心, IP 呼叫中心在处理能力大幅度提升的同时, 还具有功能和成本优势。

由于接入方式上集成了因特网渠道, 使用户可以通过各种方便快捷的方式与呼叫中心的座席员进行沟通和交流。由于设计重点主要集中在应用层面上, 因此更能适应企业的要求、更能有效地配合企业客户关系管理 (CRM) 的进程。由于技术上采用了开放式设计, 因此大大提高了系统的灵活性, 同时加强了与其他系统的整合性。如果回顾呼叫中心的发展轨迹, 就会发现如今整个产业的发展已经跨入一个新的层次和阶段。

第四代呼叫中心具有用户接入多样化、服务模式个性化、系统构成集成化、管理方式一体化、办公应用移动化、业务组合多元化等一系列特点。其架构如图 1-1 所示。它完全突破了传统的基于交换机或板卡模式呼叫中心的局限性, 系统架构灵活、开放, 易于建设、扩容和维护。

图 1-1

第四代呼叫中心架构示意图



3. 呼叫中心与座席员

(1) 呼叫中心的组成

基本部分包括: 电话程控交换机 (PBX: Private Branch eXchange)、呼叫自动分配系统 (ACD: Automatic Call Distribution, 也称为排队机)、交互式语音应答系统 (IVR)、计算机电话集成服务器 (CTI Sever)、录音模块、座席及后台管理系统。

扩展部分包括: 预拨号系统 (Predictive Dialers)、Fax 服务器、Web 服务器、E-mail 服务器及语音信箱、TTS (Text To Speech, 即从文本到语音) 服务器、会议电话、

语音登录及语音信息播放 (Voice Logging and Messaging)、全媒体处理能力及为其他应用 (如客户关系管理、人力资源管理等) 而开发的统一界面等功能。

以上从技术设备角度简要描述了呼叫中心的组成, 下面介绍与座席员日常工作息息相关的部分。

(2) 座席

座席也称坐席或台席, 是呼叫中心必备的组成部分, 一般由座席电脑、座席软件、座席耳麦及最重要的座席人员等组成。呼叫中心的基础就是座席, 座席的软硬件状况决定了呼叫中心的服务质量, 呼叫中心座席通过座席软件及相关硬件设备实现控制功能, 以达到为客户提供服务的目的。呼叫中心的座席通常要具备以下基本功能。

- 来电接听、外呼。这是最基本的功能, 座席能通过呼叫中心系统实现客户来电接听, 并通过外呼功能实现回访等主动沟通。
- 示忙、示闲。座席人员临时离开座位或者临时不能接听电话, 可将状态示忙, 来电将不会被转入该座席位置。
- 转接。如果某座席人员回答不了问题, 可将来电转给其他座席人员。
- 座席权限。根据座席人员角色的不同, 将座席设置为不同的级别。比如班长席和普通座席, 它们相应的操作权限也将不同。
- 三方通话。所谓三方通话是指座席 A 在与用户通话过程中, 可以邀请座席 B 加入到这次通话中来, 相当于一个小型会议。
- 通话保持、通话恢复。座席 A 在和用户通话过程中, 如果座席 A 想暂时停顿与用户的通话 (比如去寻求班长座席的帮助), 这时候可以给客户播放等待音乐, 等座席 A 回来后再通过通话恢复继续与用户通话。
- 强插。座席 A 可以强行加入座席 B 与用户的通话中, 加入的座席发言将会被所有人听到。
- 强拆。座席 A 强行将另一个座席 B 与用户的通话中断。
- 监听。座席 A 监听另一个座席 B 与用户的通话, 被监听者听不到监听者的声音。

呼叫中心通常根据座席的职责权限划分为普通座席和管理座席, 而普通座席中又可按用户接入方式的不同再细分为话务座席和 Web 座席。

(3) 座席员

职业名称也称作呼叫服务员、座席代表。其职业含义是指运用电话或互联网等通讯方式, 专门受理和解决客户诉求、分析统计客户信息、回访或开发新客户、销售产品或服务的人员。

座席员所从事的主要工作包括:

- 受理客户通过电话、因特网提出的诉求, 或主动向客户传递相关信息、销售产品或服务;
- 通过呼叫中心存储的相关业务信息或依托相关服务系统解决客户提出的诉求;
- 对受理的各类客户信息进行汇总、统计和分析, 为上级或相关部门决策提供依据。

近年来, 呼叫中心在我国作为一个新兴产业正以每年 20% 的速度增长, 并随着产业的发展逐渐走向成熟。呼叫服务已经成为政府、企业、社会共同需要的新型服