



上海易方客户服务中心



演讲标题：浅谈外包呼叫中心运营管理的四大要素

演讲人：陈哲敏 (运营总监)



1

易方简单介绍

2

浅谈外包呼叫中心运营管理的四大要素

2.1

灵活调整政策, 集中资源优势

2.2

落实运营文化, 建立绩效管理

2.3

培养可用之才、打造综合团队

2.4

竞争力=先进知识库 + 销售技能



1.1

易方简介

- ◆ 在外包呼叫中心行业经营超过5年，国际化的管理团队；
- ◆ 坐席规模超过400席；
- ◆ 独特的VIP包房经营模式；
- ◆ 为超过10家世界500强公司提供长期服务；



1

易方简单介绍

2

浅谈外包呼叫中心运营管理的四大要素

2.1

灵活调整政策，集中资源优势

2.2

落实运营文化，建立绩效管理

2.3

培养可用之才、打造综合团队

2.4

竞争力=先进知识库 + 销售技能



建设一流的电话中心



Thank You!