

培训的使命—— 构建知识积累与创意思维的框架，满足呼叫中心产业和从业者的成长需要

丰祖军

北京优胜资讯有限公司

www.c800.com

feng.zujun@gmail.com

2006-3-26

体系与逻辑的必要

- 在行动中人们将永远依靠判断，而且单靠判断也就足够了。但是，如果不是亲自行动，而是在讨论中说服别人，那就必须有明确的观念并指出事物的内在联系。
- 人的思想一般说来都倾向于要求明确性和要求找到事物的必然联系。

——克劳塞维茨 《战争论》

呼叫中心的培训

- 个人心得成为HOW TO
- 知识主要来自设备厂商
- 知识引进不负责任
- 感悟、随笔使人迷惑
- 培训的时间成本方面
- 培训的情感成本方面
- 培训的目标期望方面

改进的思考

- 培训的定义：帮助学习（影响）
- 学习的条件：“法喜”；“学而时习之，不亦悦乎？”
- 培训的方法：说服（态度转变）
- 态度的组成：认知、情感、行为
- 培训的规范

关于话务员的培训

- 从基本素质到项目绩效
 - 基本素质：语音 倾听 执着 耐性
 - 话务技能：热情（Warmth）与能力（Competence）
 - 业务知识：业务背景知识、产品熟悉程度
 - 项目绩效：脚本熟悉程度、系统操作熟练程度

限制因素和现实目标

- 培训的终极目标：更有效地应对不确定的现实世界
 - 人的意志从来都不是靠玩弄逻辑获得力量的。
 - 我们研究的是实际事物，不是纯粹的概念。
 - 每个具体情况都要求人们根据已知的条件进行概然性的计算。

谢谢！

