

### 运营中心客户服务中心招聘复试表格

姓名		性别		年龄		学历	
应聘岗位		面试官				面试时间	
评分标准： 1分； 2分； 3分； 4分							
	项 目	评 分	解 释	目标值			
专 业 能 力	<b>1. 客户服务</b> - 待客真诚 - 快速响应 - 协助决策						
	<b>2. 业务知识</b> - 了解公司主要产品和服务 - 熟练介绍公司的产品和服务						
	<b>3. 系统运用</b> - 了解 Contact Center 运作的主要流程 - 熟悉电话系统，并能解决基本问题 - 掌握相关计算机运用						
	<b>4. 销售技巧</b> - 与客户建立和谐关系 - 迅速识别客户需求 - 有效达成交易						
	<b>5. 效率导向</b> - 采用快速、高效的工作方式 - 识别并解决工作中的问题						
	<b>6. 质量导向</b> - 具有质量意识 - 不断改善服务质量 - 超越客户期望						
	<b>7. 投诉处理</b> - 安抚客户情绪 - 解决客户投诉						
	<b>8. 知识管理</b> - 信息收集 - 信息提炼 - 进行知识传递、培训						
	<b>9. 其它</b>						
评分：							
面试评语：							
用人部门意见： <input type="checkbox"/> 同意录用 <input type="checkbox"/> 暂不录用，进入人才库 <input type="checkbox"/> 不予考虑							

审批意见：

年 月 日