

外呼营销中心高效管理与运营

课程背景：呼叫中心已经成为企业与客户互动的核心载体和主要渠道，尤其是外呼营销中心的运营与管理的根本目标当然是按照公司战略的要求提升整体绩效，问题是如何提升呢？我们总是看到一个普遍存在的现象，即从一线人员到管理层，总是忙于日常事务和管理工作的执行，而忽略设计、规划与系统优化。本课程通过外呼营销中心的相关制度、规范、流程等设计、执行、监控与评估这三个环节，帮助外呼营销中心实现系统持续优化从而提升呼叫中心的整体绩效。

课程时间：12 个小时

第一章、外呼营销中心管理理念

- 1、重视人才的选育用留
- 2、关注目标与计划管理
- 3、建立企业文化
 - 树立学习标杆
 - 培养竞争意识
- 4、统筹工作流程
- 5、重视数据分析

第二章、外呼营销中心制度建设

- 1、外呼营销中心岗位管理
 - 岗位职责
 - 岗位素质技能要求
 - 招聘程序
- 2、外呼营销中心绩效管理
 - 外呼坐席目标完成考核
 - 外呼坐席其他考核
 - 管理人员考核制度
- 3、外呼营销中心薪酬激励

- 薪酬制度
- 激励机制
- 个性化的激励方案
- 4、外呼营销中心质量管理
 - 监听标准
 - 监听程序
 - 走动式管理
- 5、外呼营销中心培训管理
 - 上岗培训与考核选拔
 - 业务培训及考核
 - 销售能力训练
 - 培训流程
- 6、外呼营销中心日常管理
 - 工作例会制度
 - 员工谈话制度
 - 运营情况报告制度
 - 突发事件管理
 - 风险管理
 - 员工压力管理
- 7、外呼营销中心知识库管理
 - 电话脚本管理
 - QA 管理
 - 短信库/微信库管理
 - 客户见证库管理

第三章、外呼营销中心行为规范

- 1、外呼坐席员工手册
- 2、外呼坐席工作纪律
- 3、外呼坐席礼仪规范
- 4、现场管理指引

5、其他相关规范

第四章、外呼营销中心流程管理

1、销售基本流程

- 开场白
- 需求探寻
- 产品介绍
- 异议化解
- 成交环节

2、顾客咨询接待流程

3、业务办理流程

4、建议受理流程

5、知识库管理流程

第五章、外呼营销中心指标设定

1、实际工作率

2、平均通话时长

3、后处理时长

4、接通率

5、活动量

6、销售成功率

7、新客开发成功率

8、客诉率

9、客单价

10、顾客数量

11、业绩目标达成率

12、规定时间内未成单的顾客总数

13、出勤率