

重庆：客户服务人才“钱”景看涨 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/228/2021_2022__E9_87_8D_E5_BA_86_EF_BC_9A_E5_c108_228736.htm 从事客户服务职业，得先考“本本”。记者昨日从重庆市劳动和社会保障局职业技能鉴定指导中心获悉，我市将首次启动客户服务管理师职业资格认证、培训工作，标志着这个新行当将拥有正式的“名分”。转贴于学生大求职站 <http://job.studa.com> 有了名分 据重庆市职业技能鉴定指导中心有关人士介绍，客户服务管理师是指“通过提供产品和服务满足客户的需要，完成交易，并对交易现场的客户服务活动及相关事宜实施管理的商务人才”。简单来说，就是对企业不同客户提供售前、售中、售后的服务与管理人员，包括客户代表、客户经理、客户服务主管等职位。据悉，客户服务管理师的培训内容包括客户服务理念、客户服务技巧与投诉、客户关系管理、客户心理学等。培训合格者，将获得国家劳动和社会保障部颁发的客户服务管理师职业资格证书。该证书分为初、中、高三个级别。人才难得 据了解，我市率先开展这一职业资格认证的背景，是客户服务管理专才的极度缺乏，以及现有从业人员的职业标准和运作方式不够规范。业内专家表示，随着我国入世后全球经济一体化步伐的加快，内外市场竞争的加剧，通过服务争夺客户资源显得越来越重要。目前，世界500强企业均有专门的客户服务管理部门。近年来，国内的企业也日益重视客户服务，像通信、民航、银行、保险等行业，都成立了客户服务管理中心。据人才市场有关人士介绍，目前国内直接从事客户服务管理工作的人员估计有50万-80万人，远

远不能满足市场的需求。对客户服务管理人才需求量比较大的行业主要包括制造业、金融业、咨询业、零售业、餐饮娱乐休闲业、医疗业等。在权威机构发布的人才供求信息中，客户服务管理人才连续几年位居紧缺人才排行榜的前列。身价看涨目前，优秀的客户服务管理人才严重供不应求，成了职场上的“抢手货”，其身价也不断看涨，成为都市新兴白领阶层。记者了解到，一般的客户服务人员工资在2000元左右，此外还有提成、奖金、医疗、失业保险等。而一些大企业的客户服务经理、主管、高级专员等，税后月收入超过1万元。(张梦云) 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com