

客服管理师：最需要充电的新职业 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/229/2021_2022__E5_AE_A2_E6_9C_8D_E7_AE_A1_E7_c108_229438.htm 名词解释 客户服务管理师，是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专业人员。简单来说，就是对企业不同客户提供售前、售中、售后的服务与管理的人员。包括客户代表、客户经理、客户服务主管等职位。客户服务管理师从事的主要工作包括：客户服务管理体系的策划、组建和实施监督；从事现场客户服务活动的设计、组织和实施管理；组织对本企业涉及客户服务的部门人员进行客户服务管理知识和技能培训。转贴于学生大求职站 <http://job.studa.com> 什么样的人适合做客服？采访中，记者发现，招聘“客户服务人员”的企业，涉及制造业、金融业、咨询业、零售业、餐饮娱乐休闲业、医疗业等行业。用人单位普遍要求求职者五官端正，口齿伶俐；专业一般“不限”；要求有一定工作经验，多在两年以上，对有企业人事部门相关工作经验者优先；学历门槛不高，大专就行；要求具备一定计算机水平，如熟练运用办公室自动化设备及电脑办公软件。有的企业还要求求职者熟悉档案、社会保险、劳动法等相关政策及办理流程，具有合同管理及文档管理经验；对年龄和身高，不少企业都有明确要求，招聘女职员身高一般要求1.6米以上。一些大企业招聘“客户服务主管”时，还要求英文流利，并注重以前的从业经历。北京一家企业管理顾问有限公司的负责人告诉记者：“具备一定的组织沟通等管理技巧，性格外向、乐于奉献的人，比较适合

这个职业，而丰富的社会阅历更有利于和顾客相互理解与沟通。”收入据了解，一般的客户服务人员的试用期工资约为每月1000元左右，转正后一般在2000元左右，此外还有提成、奖金，不少企业还为正式员工购买国家相关法律法规规定的医疗、失业保险等。而一些大企业的“客户服务主管、客户服务及管理高级专员”税后月收入约为1万元。乔女士两年前从西门子公司跳槽到另一家世界著名通讯公司，从事大华北区市场部的客户服务管理工作。她的月薪由6000元涨到1万元的代价是，周一至周五她每天都要穿梭在北京、石家庄、保定、济南、青岛、天津等地，坐火车、乘飞机成了家常便饭。两年下来，随着市场竞争的加剧，“通信工程”专业毕业、具有工科背景的乔女士，觉得自己的知识储备被掏空了，除了行业专业知识外，她必须加紧学习人力资源、客户服务管理等方面的专业知识。乔女士考取了清华大学在职的MBA，希望通过“充电”深造，进一步提升自己的工作能力。据介绍，目前国内直接从事客户服务管理工作的人员就超过100万人，除此之外还有许多间接提供客户服务管理的人员。据劳动和社会保障部职业资格鉴定中心的专家介绍，国内客户服务管理人员，从事的是各企业市场第一线的管理工作。在“第一产业企业，侧重于市场策划、销售等部门管理工作；在第二产业企业，分布于市场部、销售部、客户服务部等部门管理岗位，以及市场总监、营销总监等领导岗位；在第三产业企业，可以从事的岗位更多，包括市场策划、销售、前台服务、客房服务、客户服务中心等部门管理，以及客服总监、副总经理等领导岗位”。“目前，国内企业客户服务人员的职业能力，并不能完全满足企业经营与发展的需要。”

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心副主任宋建介绍，客户服务人员中，除少部分接受过一定培训外，基本上没有接受过正规培训和系统的训练，因此，他们的理论知识缺乏系统性，管理能力有限，管理方式简单、陈旧。同时，现在的客户服务管理人员基本上采用传统的服务方式，比如友情促销、上门维护、重点拜访、征求意见等，这些已不能满足新时期客户的服务期望。国内企业客户服务管理的不尽如人意，无形中给企业带来很大经济损失。宋建说，“例如，有一些国内企业的产品比国外同类产品并不差，甚至更好，但在国际市场竞争中，不是处于下风就是败下阵来。我国经济每年都在高速发展，特别是加入世贸组织后，国内外市场高度统一，竞争剧烈，这就对企业客户服务管理人员提出更高的职业能力要求。因此，对目前的客户服务管理人员进行职业培训，以提高他们的职业能力是当务之急，也是适应我国经济发展的战略措施之一。”转贴于 学生大求职站

<http://job.studa.com> 分析国内客户服务人员总体素质不尽如人意的原因，业内专家指出，“目前国内大专院校并无客户服务管理专业，客户服务管理只是营销的一个环节而已；另外，没有专门机构和单位能对客户服务管理人员进行系统培训也是一个重要原因。”在一些人的传统观念里，简单地认为客户服务管理就是为客户端茶送水、鞍前马后地服务，是低人一等的行业，因此在服务水平上一直难以提高。而在国外，客户服务管理一直被作为职业来研究，有专门的职业理念和从业精神。劳动和社会保障部职业资格鉴定中心主任陈宇介绍说，服务竞争是未来企业竞争的一个核心领域。在客户服务广义化和立体化的今天，对客户服务管理人员的培训，

在世界上广受重视，也较为普遍。在欧美发达国家企业，对客户服务质量管理人员的培训已有二三十年的历史，客户服务质量管理人员基本都要持证上岗。劳动和社会保障部提供的一份国外机构的研究显示，提供高品质服务的企业，比服务情况欠佳企业的销售收益率要高出近100%。随着社会经济的发展，当产品竞争日趋激烈时，各行各业客户服务的组织管理、质量控制，都是客户服务质量管理师的职责所在。“因此，客户服务质量管理师这一职业在未来拥有广阔的前景，这对于提高企业的市场占有率和竞争力水平，拓展国际市场，加大出口创汇，促进国家经济的发展，都有着积极和深远的意义。”陈宇说。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