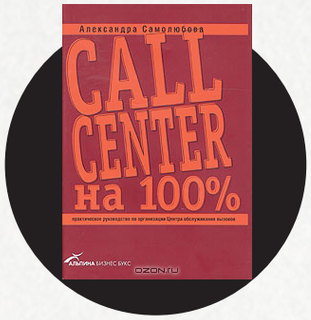
Info:

Ефстафьева Лариса Владимировна

▶ главный специалист Отдела по работе с населением компании «НОВАТЭК-Челябинск»

«В феврале этого года в нашей компании открылся современный Контакт-центр. Подготовка шла несколько месяцев, и мы остро нуждались в практической информации по этой теме. При всем богатстве выбора специальной литературы могу рекомендовать три книги, которые помогли реализовать проект по запуску Контакт-центра».

CALL-ЦЕНТР НА 100%



▶ **автор:**
Самолюбова Александра
▶ **издательство:**
Альпина Паблишер

Книга написана для читателя, впервые приступившего к изучению вопроса, каким собственно я и была. Автор имеет огромный практический опыт в данной области и охотно, а, главное, доступно, им делится. Материал построен на примерах создания Контакт-центров в российских компаниях, что, несомненно, вызывает доверие.
Самолюбова затрагивает широкий спектр деятельности Call-центра: от этических норм до вопросов автоматизации процессов. В книге много ценных практических рекомендаций для начинающего руководителя Контакт-центра.

ИСКУССТВО ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

▶ **автор:**
Док Мори
▶ **издательство:**
Феникс

Суть книги – технологии и особенности телефонного разговора: как влиять на телефонного собеседника без включения визуальных «инструментов», как привести его к принятию взаимоприемлемых решений. Для себя взяла и ценную информацию по этике коммуникации, и четкий перечень требований к голосу - темпу, скорости, громкости речи, а также некоторые психологические тонкости разговора с клиентом.

ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА. ОТ НАЙМА ДО УВОЛЬНЕНИЯ.

▶ **автор:** *Владимир Вольский, Ольга Веселова, Наталия Золкина*
▶ **издательство:**
Альфа - Пресс

Команда авторов этой книги также непосредственные участники создания российских Call-центров. Ценность этого источника - в реальной возможности применить на практике 100% информации. Отбор кандидатов, обучение, оценка и контроль качества, вопросы начисления заработной платы, упражнения для тренингов – такое системное рабочее пособие. Текст дополнен меткими ремарками, памятками, «примерами из жизни».
В книге есть юридические аспекты приема и увольнения сотрудников. Допустим, какие-то недостатки сотрудника не были выявлены в период испытательного срока, а потом стали мешать работе – как нам с ним расстаться?