

مدیریت و انگیزش کارکنان مرکز تماس

ابزار و فنون مورد نیاز جهت ترغیب
نیروهای اجرایی به منظور داشتن عملکردی برجسته

تالیف :

MALCOM CARLAW مالکوم کارلا

PEGGY CARLAW پگی کارلا

VASUDHA DEMING واسودا دمینگ

KURT FRIEDMANN کورت فریدمن

ترجمه:

سید علی جعفری

محسن فرقانی

سید حسین سید محمدی



HONAR-E-AFTAB PUBLICATION

عنوان و نام پدیدآور : مدیریت و انگیزش کارکنان مرکز تماس ابزار و فنون مورد نیاز جهت ترغیب نیروهای اجرایی
به منظور داشتن عملکردی برجسته : تالیف مالکوم کارلا، [و دیگران] ترجمه سیدعلی جعفری .
محسن فرقانی، سیدحسین سیدمحمدی: [به سفارش] امداد خودرو ایران
تیران هنر آفتاب: ۱۳۹۳
۱۸ص: مصور: جدول.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۷۲۶-۲-۸-۱۵۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت: عنوان اصلی :

Managing and motivating contact center employees : tools and techniques for
inspiring outstanding performance from your frontline staff, ۲۰۰۳

یادداشت : تالیف مالکوم کارلا، پگی کارلا، واسودا دمینگ، کورت فریدمن
یادداشت : کتابخانه
موضوع : مراکز تماس -- مدیریت کارمندان و کارکنان
موضوع : خدمات مشتری -- مدیریت
موضوع : انگیزش در کار
شناسه افزوده : کارلا مالکوم
شناسه افزوده : Carlin, Malcom
شناسه افزوده : فرقانی، محسن، ۱۳۵۹ - مترجم
شناسه افزوده : سیدمحمدی، سیدحسین، ۱۳۶۵ - مترجم
شناسه افزوده : جعفری، سیدعلی، ۱۳۵۹ - مترجم
شناسه افزوده : شرکت امداد خودرو ایران
رده بندی کنگره : ۱۳۹۳/م ۱۱۵۷۸۸۸
رده بندی دیویی : ۶۵۸/۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی :



HONAR-E-AFTAB PUBLICATION

www.honareaftab.ir

مدیریت و انگیزش کارکنان مرکز تماس

ابزار و فنون مورد نیاز جهت ترغیب

نیروهای اجرایی به منظور داشتن عملکردی برجسته

تألیف: مالکوم کارلا، پگی کارلا، واسودا دمینگ، کورت فریدمن

ترجمه: سید علی جعفری، محسن فرقانی، سیدحسین سید محمدی

ناشر: انتشارات هنر آفتاب

(ارتباطات امداد خودرو ایران)

ناظر: میثم عسگری

طراح جلد: امیرحسین ایماغیان

صفحه آرا: نادر رحمتی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳ هـ - ش

شمارگان: ۵۰۰۰

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

مرکز پخش: ۰۹۱۲۲۴۴۹۶۱۰ - ۸۸۶۸۴۷۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۴۷۲۶-۲-۸-۱۵۰۰۰

حق چاپ برای هنر آفتاب با مجوز امداد خودرو ایران محفوظ است.

مقدمه مترجمین ۶

بخش اول چگونه باید به کارکنان مرکز تماس انگیزه داد؟ (پنج راه برای تقویت روحیه و بهبود عملکرد)

فصل ۱- مدیریت خلق و خوی یا حالت‌های رفتاری در مرکز تماس (چگونه باید روحیه پرستل را تعالی بخشید) ۱۶

فصل ۲- دید و احساس (ایجاد یک محیط با انگیزه) ۳۷

فصل ۳- تیم سازی در مرکز تماس (رهبردهای اساسی به همراه ده فعالیت شروع) ۵۷

فصل ۴- خوشایندسازی کار برای موفقیت (انگیزه‌ها، پاداش‌ها و رقابت‌ها) ۹۲

فصل ۵- حفظ آرامش (چگونه، چه وقت و چرا باید لیسترس کارکنان را مدیریت کرد) ۱۱۲

بخش دوم مدیریت و رهبری کارکنان مرکز تماس

فصل ۶- ابتدا، افراد شایسته را جذب کنید (استخدام نیروی صف برای مرکز تماس شما) ۱۳۶

فصل ۷- نقش مدیران در آموزش کارکنان ۱۶۵

فصل ۸- اندازه گیری موفقیت (ارزیابی عملکرد کارکنان) ۱۹۱

فصل ۹- مربیگری به منظور بهبود عملکرد (اصول بنیادین بازخورد) ۲۲۳

فصل ۱۰- دست و پنجه نرم کردن با کارمندان مشکل ساز (مربیگری عوامل منفی، بی انگیزه و مشکل ساز) ۲۵۶

بخش سوم توسعه مهارت های رهبری (چگونه باید فرد مناسبی برای شغل بود)

فصل ۱۱- بسته ترفندهای مدیر موفق مرکز تماس (ده روش کلیدی) ۲۷۶

فصل ۱۲- رسالت خود را تعیین کنید (ایجاد و اعلام کردن بیانیه ماموریت) ۳۰۱

مقدمه مترجمین

امروزه نقش به سزای مدیریت در پیشبرد اهداف و موفقیت های سازمانها بر هیچ کس پوشیده نیست. بدون شک مدیریت بدون انگیزش کارکنان فاقد اثر بخشی لازم خواهد بود. کتاب حاضر از آن جهت برای ترجمه برگزیده شد که موضوع مدیریت و انگیزش کارکنان را بصورت اختصاصی در مرکز تماس مورد بررسی قرار داده است. این کتاب با بیان مجموعه ای از نظریات و رهنمودها به مدیران مرکز تماس کمک می نماید تا در فعالیتهای روزانه و تحول در مسیر مجموعه تحت نفوذ خود به موفقیت نائل شوند. علاوه بر این به چگونگی بهبود عملکرد کارکنان با استفاده از تکنیک های مدیریتی، همچون مدیریت استرس، مدیریت انگیزه، نظام جزا و پاداش، آموزش، ارزیابی و اثربخشی نتایج آن در نوع برخورد با پرسنل، استخدام نیروهای موفق تر و به چارچوب های لازم و اولیه در حوزه های مختلف علم مدیریت همچون مدیریت عملیات، ارگونومی، رفتار سازمانی، مدیریت بحران، منابع انسانی و مدیریت استراتژیک جهت رهبری و هدایت مرکز تماس از ابتدای راه اندازی برای مدیران تازه کار و حرفه ای پرداخته شده است.

همچنین سعی بر این است که به منظور بهینه سازی عملکرد مرکز تماس، مدیران را به عمل و عکس العمل های کارکنان زیرمجموعه خود هدایت نماید. به بیانی دیگر به جرات می توان گفت با مطالعه این کتاب روش بهره وری تاثیرگذار و ارتقاء روحیه کاری را تجربه خواهید کرد.

در پایان جا دارد از مساعدت خانم ها سیده نفیسه سید محمدی، سیده کاظمی افرمجانی، مهندس بهزاد کریمی و همچنین همکاران محترم شرکت امداد خودرو ایران آقایان علیرضا امامی، علیرضا نورعلی، محمد مقیمی، علیرضا جعفری خلفلو و خانم ها فائزه دانشجو و شیرین دل افروز که در ترجمه و ویرایش این اثر ما را یاری نمودند صمیمانه تشکر نمایم.