



江边城外
Riverside & Courtyard Corp.

江边城外·巫山烤全鱼

总是被抄袭，从未被超越！

Search (Alt+Enter to search in a new tab)



北京订餐电话: 4006-177-177

将订餐电话发送到手机

路路通 | 订餐指南 | 手机饭统 | 饭统官博-微博 | English



www.fantong.com 有你有味道

北京 | 上海 | 广州 | 更多城市 >

ae1e1 欢迎您来到饭统网 | 进入个人家园 | 退出 | 上传餐厅

- 首页
- 饭团
- 套餐
- 饭票
- 预订
- 美食
- 打折
- 积分
- 社区

餐厅名, 地址, 地标建筑, 菜系等

搜索餐厅

地标食团 三里屯 王府井 中关村 亚运村
工体 朝外 西单 国贸 后海 更多>>

用餐目的 情侣约会 家人团聚 商务宴请
生日聚会 婚庆喜宴 公司聚会 更多>>

热门菜系 火锅 西餐 川菜 云南菜
自助餐 粤菜 私家菜 泰国菜 更多>>

流行菜 麻辣香锅 烤鸭 烤鱼
干锅鸭头 海鲜 更多>>



- 瑞士莲经典排装巧克力11.9元**
- 东南凤泰式料理双人套餐仅76元
 - 侨丰精品加厚真空压缩袋仅39元
 - 原装进口西班牙可莱纳咖啡粉49元
 - 竹里馆浓情踏青郊游套餐仅169元
 - 三石日料满118元加88得清酒礼盒
 - 0.4元/袋抢购正宗越南特产面包干
 - 台湾苏格格巴嘴巴嘴小蛋糕1.35元
 - 圣心SPA会所萌润之旅套餐125元
 - 水晶宫老上海酒楼满100返20元券

饭统专题 中石化会员订餐加油金返还

金陵居 JINLING PALACE

阳春三月，鲍行天下！

珍品溏心鲍
原价580元/位

特惠 4月8日前
298元/位

1 2 3 4 5 6 7

试吃 菜谱 饭庄 优惠券

订餐排行榜 更多>>

人均80以下 80-150元 150以上

- 俏江南(金融街店) 9.0折 [预订]
- 唐宫海鲜舫(新桥饭店) 8.0折 [预订]
- SUBU 9.0折 [预订]
- 金铂麟会馆自助餐厅 8.5折 [预订]
- 文府大厨 9.0折 [预订]
- 雅玛花式铁板烧(中关村) 8.0折 [预订]
- 娃哈哈江南赋大酒店(8.8折 [预订]
- 吴裕泰内府菜(东直门) 9.0折 [预订]
- 正院大宅门(西翠路大 8.8折 [预订]
- 蟹蟹酒家(慈云寺店) 无折 [预订]
- 金玉萨拉伯尔 9.5折 [预订]
- 壹零壹御家厨房 9.5折 [预订]

热门餐厅

娃哈哈 湘临天下 唐宫海鲜舫 蟹蟹酒家
56号院 都王烤鸭 中8楼 T6

餐饮名店

阿一鲍鱼 江边城外 蕉叶 西贝莜面村
渔公渔婆 鱼掌门 正院大宅门 汉拿山

促销

- [汉菜国际] 满300返50元代金券
- [花开日本] 周末套餐火热上线
- [印象纳西] 云贵情酸辣火锅全单8折
- [提香源酒] 消费满100返20周末优惠
- [千禧大酒] 优惠打折
- [立方新贵] 中关村创意菜8折

套餐

- [悦·餐厅] 悦食·悦酒八人套 6.5折
- [那一年] 那一年同桌的你 6.1折
- [悦·餐厅] 悦食·悦酒情侣套 6.6折
- [麻辣小馆] 麻辣小馆·烤鱼 5.7折
- [乐道音乐] 乐道音乐主题餐 6.0折
- [京路华肥] 京路华肥牛城· 5.1折

客服中心成本管理

客服中心成本管理

饭统网客服总监 张震

客服中心管理是否需要成本管理？



情形如何？

客服中心KPI	有成本管理	无成本管理
人员流失率	低于8%	高于100%
培训	内、外部的高效培训	不可知
人员契合率	人员正好	人员过多或者过少
员工满意度	刚刚好	很好或者很差
...

一、客服中心成本管理的必要性

- 1、对客服中心的定位起到决定性作用。
- 2、对客服中心的建设起到决定性作用。
- 3、对客服中心的管理起到决定性作用。

1、对客服中心的定位起到决定性作用。

- ò 是利润中心?
- ò 是服务中心?
- ò 还是利润兼服务中心?

大多数是利润兼服务中心

2、对客服中心的建设起到决定性作用。

建设一个2人还是2000人的客服中心？

建设IP接入还是交换机接入的客服中心？

建设在二环地铁旁还是在密云？

是外包还是自建？

3、对客服中心的管理起到决定性作用。

* 客户满意度

* 客服中心KPI考核内容

* 人员工资水平

二、什么是客服中心成本管理

企业按照成本管理制定出来适用于自身客服中心成本管理的内容即客服中心成本管理。



三、客服中心成本管理内容

- 1、确认客服中心在企业战略中的定位。
- 2、确认客服中心成本管理中目标成本。
- 3、成本管理的手段即流程。

四、客服中心目标成本分析

成本分为：

1、变动成本

2、固定成本



变动成本

- 1、招聘成本
- 2、人员成本（员工工资、绩效、福利、激励等）
- 3、管理成本（高级管理岗位人员费用）
- 4、培训成本
- 5、流程成本



6、质量控制成本

7、投诉成本

8、客户维护及开发成本

9、通讯成本（网络资费、通讯资费等）

10、人员流失成本



固定成本

- 1、场地费用
- 2、设备折旧费用
- 3、设备租赁费用
- 4、设备新增费用



五、客服中心成本控制

招聘成本

招聘成本

招聘成本应包括：

内部成本(Internal Costs)

外部成本(External Costs)

目前客服人员的招聘系数为1.2



人员成本

我们需要多少客服人员？

接通率应该定为多少？

95%以上或者80%以上

考虑的问题：

- a、为了让领导开心？
- b、为了行业标准？
- c、企业形象？
- d、客户满意度？



如何制定适合自身企业的接通率

业务量、业务流程 \rightarrow 客服人员数量 \rightarrow 接通率

接通率 \rightarrow 客服人员数量

接通率与人员数量成正比

每个企业有各自的比例系数

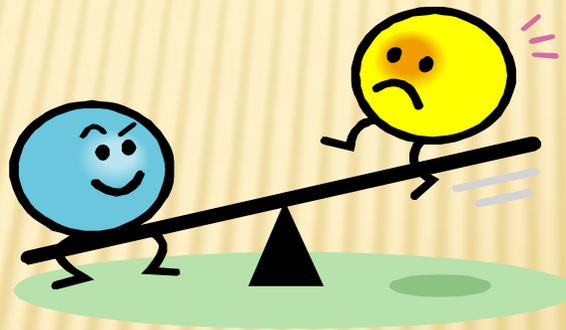
影响此系数的因素有：

公司战略、人员效能、人员出勤、流程、产品、

突发事件

人员成本

人员工资、绩效、福利、激励比例如何分配？



管理成本

鳥語花香

组长、主管、经理的作用

组长、主管、经理人员数量如何配比？

管理者的工作内容，每分钟的管理成本。



培训成本

培训成本

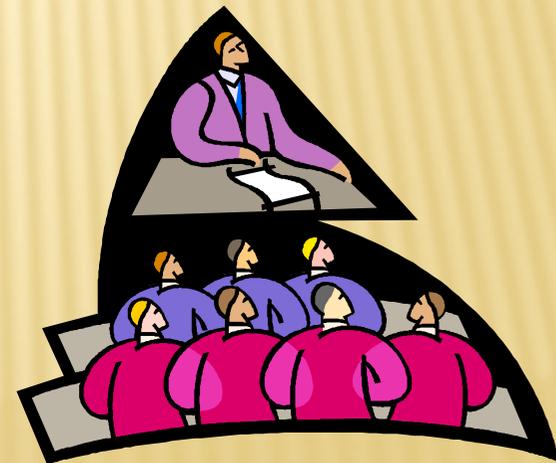
一美元的培训可以带来五美元的效益。

WHEN ,WHERE, WHO, WHAT,

HOW

培训师的重要性

培训预算的重要性



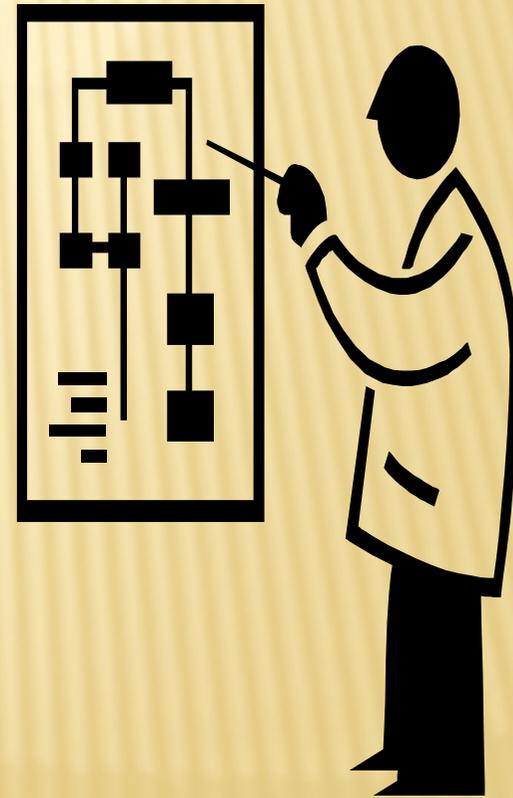
流程成本

1、办公自动化的应用程度
如IVR自动功能

2、自身业务操作流程

3、业务对接流程

4、其他业务流程
如突发事件应对流程



质量控制成本

服务质量与质量监控成正比

流程优化与质量监控成正比

如何制定质控工作内容?

如何设定质控人员数量?



投诉成本

每个投诉处理都需要成本。

造成投诉的原因：产品、服务

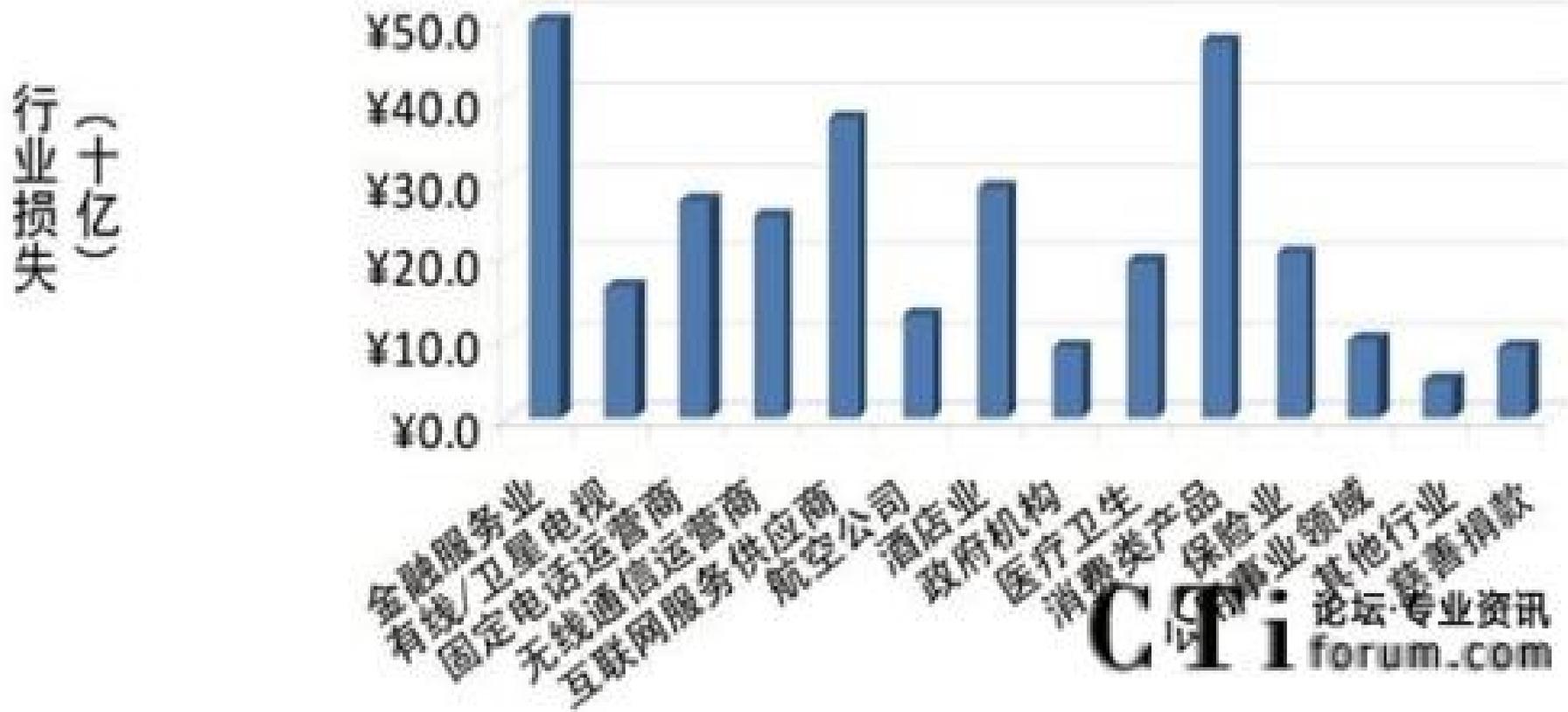
投诉成本的计算：变动成本+固定成本

每一个客户后面有250个客户



因服务投诉造成的损失

总计



CTI forum.com

客户维护及开发成本

客户维护及开发成本

客户资料库维护与开发成本

新客户开发成本

老客户维护成本



开发一个新客户成本等于维护五个老客户

通讯成本

接入电话要不要付话费？

你知道你客服中心的话务资费吗？

你知道服务商资阶梯费优惠吗？

如何节省通讯成本？

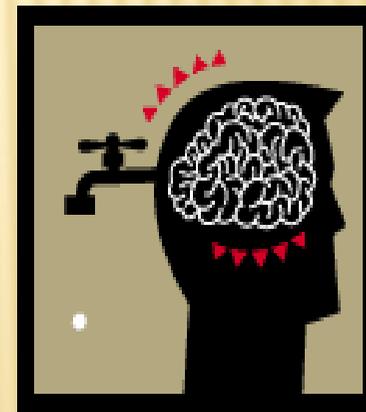
通话时长 → 通讯成本 → 话术脚本 → 操作技能



人员流失成本

人员流失的成本 = 培训成本 + 招聘成本 + 隐性成本

如何降低人员流失?



固定成本

- 1、场地费用
- 2、设备折旧费用
- 3、设备租赁费用
- 4、设备新增费用



客服中心成本管理课程培训

CTI论坛

北京市西城区新德街20号513-520室

Tel :(+8610)-82012787, 82079677

联系人：张瑜