

微笑、熱誠、服務佳，你也能做到!—顧客服務業

什麼是顧客服務業？

顧客服務業，簡稱客服業，即在客服中心營運之產業。由於此項產業尚未發展成熟，因此大部分客服中心都是依附在電信、金融、銀行、保險、証券、航空等大型公司中之客服部門，不過也已經有獨立專職的客服中心產生。

顧客服務業的定義上主要以客戶服務中心為方向，例如有些客服中心的職務內容在於電話行銷、處理顧客申訴、排除疑難雜症、催繳貨款或是進行市場調查等等，因此，只要是與客戶服務中心相關的產業都可算是顧客服務業的部份，尤其是指某些專門承包企業組織中客戶服務中心的公司。這些專門的提供客服服務的公司提供企業專業的客戶服務技術與經驗，執行完善的客戶關係管理、服務流程及行銷業務等，為委託的企業創造最大的「顧客價值」與「經濟效益」。

顧客服務業之範圍

我們將顧客服務業之範圍從服務業中，特別針對員工與顧客以電話為溝通工具直接溝通之部分，分為四大業務：

- 一、電話服務
- 二、電話行銷
- 三、帳目催收
- 四、顧客諮詢

其中高層次的職務內容是做為客戶與客服中心各工作單位之間的溝通橋樑，確保能在順利有效的情況下執行專案。

除了負責管理受交付的專案，並確保該專案的結果符合品質、表現、生產力與成本控制等各項需求外，也定期提供客戶有價值的報告以符合客戶的期待。在專案執行過程中，監控好各種可能發生的改變，並確保各相關單位之間在整個專案期間能維持有效率的溝通。

顧客服務業的發展重心

根據遠擎管理顧問公司所著之《2001 年台灣客服中心之規劃、建置與運用》，我們發現了幾個客服中心發展趨勢：

一、顧客來電電話流量增加

(一)88%受訪企業預估 2001 電話流量增加

(二)70%受訪企業電話流量增加幅度大於 5%

二、撥出電話數量增加

83%受訪企業會增加撥出電話數量，以呈現更主動的服務

三.客服中心規模擴大、席次增加

不論是電話流量的增加、服務功能的增加、或是服務管道的多元，許多的企業都表示對於客服中心的重視及規模的擴大乃是勢在必行的方向，由此可推知客服中心的職缺增加的可能。

四、教育程度要求越來越高

由客服中心對於其客服人員教育程度的要求可看出整個客

服中心的素質。

客服中心所雇用的值機客服人員為企業接觸客戶的第一線，因此近年來企業對客服人員的教育程度要求越來越高，客服人員並非扮演企業的總機角色，反而必須有專業的知識來處理顧客的疑難雜症，調查結果發現，69%企業要求客服人員必須具備大專程度以上的學歷，26%則為高中職程度。

通常規模越大的客服中心對客服人員教育程度的要求越高。同時也全數提供相關的教育訓練，由企業內外部提供講師與課程。彰顯幾乎所有客服中心對於客服人員的職前與在職教育訓練重視的態度。

顧客服務業未來發展趨勢

以「顧客」為導向的服務業時代來臨，除了傳統的服務產業外，各行各業的觀念更應該以「服務」的觀點為考量，而且是「全面性」的服務觀念。

如何加強第一線客服人員與顧客的互動關係，是企業的重要課題。近年來企業對客服人員的教育以及專業要求越來

越高，不像傳統印象中單一的總機角色，反而必須有專業的知識來處理顧客的疑難雜症。

除了提升人員專業背景要求之外，現代化科技相關的技術以及設備更是客服中心追求更高服務品質的工具，而且，越是後來規劃的客服中心，所採用的技術越新穎：除了一般自動話務分配〔PBX-based ACD 或 ACD〕功能外，還包括例如與顧客互動式語音選取、對顧客服務工作流程管理〔Workflow Management〕、電話自動撥出設備、建立客戶歷史往來資料、自動辨識顧客價值等等的革新技術。

企業客服中心整合網路功能也是客服中心整體發展的重點，愈來愈強大的網際網路與網站功能是客服中心與顧客接觸的重要管道，強化網際網路功能，並且建立系統，利用各種不同的網路相關傳播管道與顧客互動。

顧客服務的觀念用於行銷上也有新的突破，傳統的行銷觀念重在開發新客源、爭取新的客戶，但是現在的觀念是除了爭取客戶外，還要能留住舊客戶，開發舊客戶的新需求，建立與顧客長長久久的關係的這就要靠專業且貼心的顧客服務來居中扮演此一舉足輕重的角色。

愈來愈多企業傾向客戶服務的重要性，其中又以金融業、保險業及證卷業、消費性商品業對的需求度最高，也覺得將客服中心外包給專業的客服機構是最佳之道，可解決其企業經營上許多問題。原因在於客服中心的營運機制十分複雜，而且耗費成本，客服中心外包給專業客服公司經營，對企業而言實是花費低成本即可擁有一支專業、高素質、經驗豐富、兼顧服務與銷售的行銷部隊，在經濟不景氣下，委外策略可以降低成本，提高效率，已逐漸形成潮流趨勢，就連行政院及所屬各機關也有「推動業務委託民間辦理實施要點」的訂定。

不過，台灣客服中心的委外市場仍處於萌芽階段，並不普及，所以應該可以預見的是：未來台灣的客服中心委外市場也將仿照歐美模式，成為熱門的新興產業。