

客户信息服务专业

信息技术系

一、客服中心的应用：



电信领域



银行业



保险业



政府部门



大型企业



新兴的信息技术产业



在各类行业中都可以通过建立客户服务中心的形式为其提供优质、快捷的服务，并通过客服中心来宣传企业形象，推销自身业务和产品。

16个主要行业门类



我们身边的客服中心

- 银行客服：
 - 工商银行 95588
 - 建设银行 95533
 - 农业银行 95599
 - 中国银行 95566
 - 交通银行 95559
 - 浦发银行 95528
 - 民生银行 95568
 - 兴业银行 95561
 - 中信银行 95558
 - 深圳发展银行 95501
 - 华夏银行 95577
 - 招商银行 95555
 - 广发银行 95508
 - 光大银行 95595



我们身边的客服中心

□ 保险客服：

生命人寿 95535

中国人保 95518

中国人寿 95519

太平洋保险 95500

平安人寿保险 95511

新华人寿保险 95567

医疗保险查询 96102

泰康人寿保险 95522



我们身边的客服中心

- 快递客服：
 - 申通快递 4008895543
 - EMS 4008100999
 - 顺丰速运 400-811-1111
 - 圆通速递 021-69777888
 - 中通速递 021-39777777
 - 韵达快运 021-39207888
 - 天天快递 021-67662333
 - 汇通快运 021-62963636
 - 速尔快递 4008822168
 - 顺丰速运 400-811-1111
 - 德邦物流 4008305555
 - 宅急送 4006789000
 - 中铁快运 95572
 - 鑫飞鸿快递 021-69781999
 - UPS 4008208388
 - FedEx(联邦快递) 4008861888



我们身边的客服中心

- **政府公共热线客服：**
 - 匪警台 110**
 - 火警台 119**
 - 医疗急救台 120**
 - 交通事故报警台 122**
 - 水上求救 12395**
 - 短信报警号码 12110**
 - 非紧急救助中心 12345**
 - 职务犯罪举报 12309**
 - 天气预报 12121**
 - 报时台 12117**
 - 供电服务热线 95598**
 - 劳动保障咨询 12333**



我们身边的客服中心

- 投诉举报客服：
 - 消费者投诉热线 12315
 - 价格投诉热线 12358
 - 质量投诉 12365
 - 环保投诉 12369
 - 税务投诉 12366
 - 公共卫生监督 12320
 - 电信投诉 12300
 - 市长热线 12366
 - 法律援助 12351
 - 妇女维权 12338
 - 民工维权 12333



我们身边的客服中心

▣ 铁路航空客服:

金色世纪商旅网 4008101688

铁路 12306

国航 4008100999

海航 950718

南航 4006695539

东航 95530

深航 4008895080

厦航 95557

山航 4006096777



我们身边的客服中心

- 通讯客服:
 - 中国移动 10086
 - 中国联通 10010
 - 中国电信 10000
 - 中国网通 10060
 - 中国铁通 10050
 - 中国邮政 11185
 - 查号台 114
 - 移动信息查询 12580
 - 联通114 116114
 - 电信114 118114
 - 电话障碍申告台 112
 - 中国电信IP接入号 17900
 - 联通IP接入号 17910
 - 移动IP接入号 17951
 - 网通IP接入号 17960
 - 铁通IP接入号 17990
 - 联通长途接入号 193
 - 网通长途接入号 196
 - 铁通长途接入号 068



我们身边的客服中心

□ 售后服务:

苹果 4006272273

诺基亚 4008800123

三星 4008105858

摩托罗拉 8008105050

索爱 4008100000

联想 8008108888

戴尔 8008580888

索尼 8008209000

飞利浦 8008201201

松下 8008100781

东芝 8008108208

TCL 4008123456



我们身边的客服中心

□ 外卖订餐：

麦当劳 4008517517

肯德基 4008823823

必胜客 4008123123

真功夫 4006927927

租车电话：

神州租车 4006166666

一嗨租车 4008886608

易到租车 4001111777



我们身边的客服中心

□ 网上购物客服:

淘宝网 0571-88158198

京东商城 4006065500

当当网 4007116699

卓越网 4008105666

拍拍网 0755-83762288

凡客诚品 4006006888

拉手网 4000517317

美团 4006605335

24券 4006662424

糯米网 4006500117

满座网 4006858666

窝窝团 4001015555

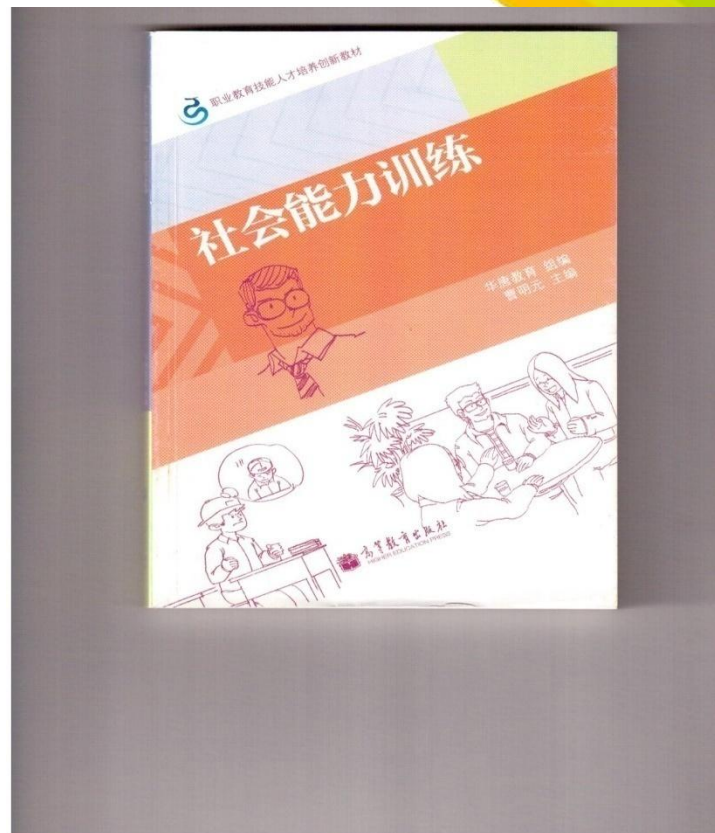
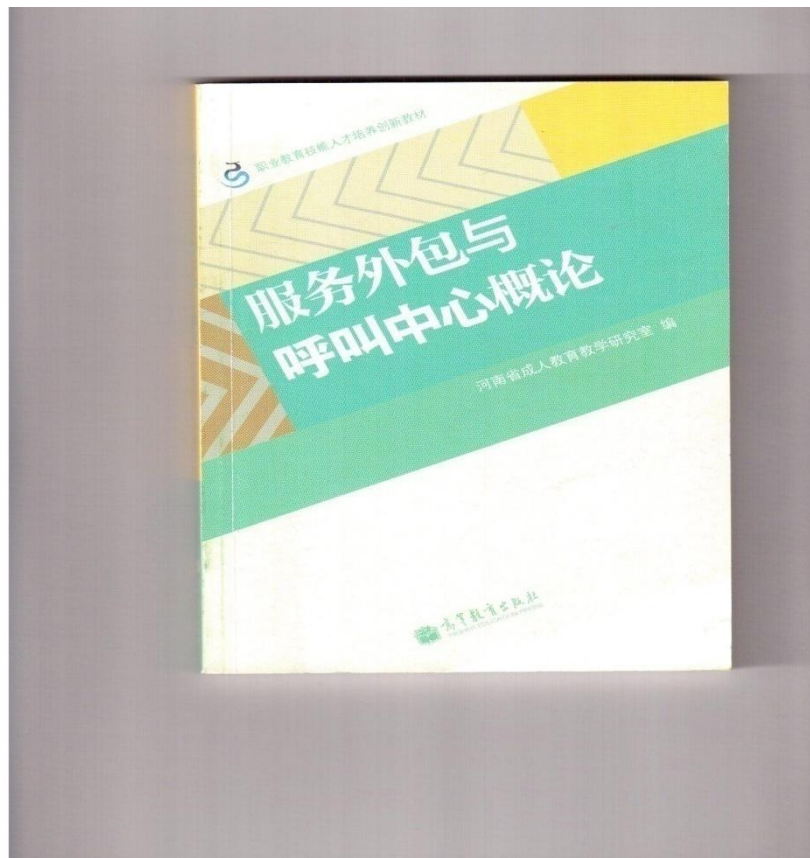




专业分类：

电话客服
在线客服

二、专业教材




专业教材



三、技能大赛





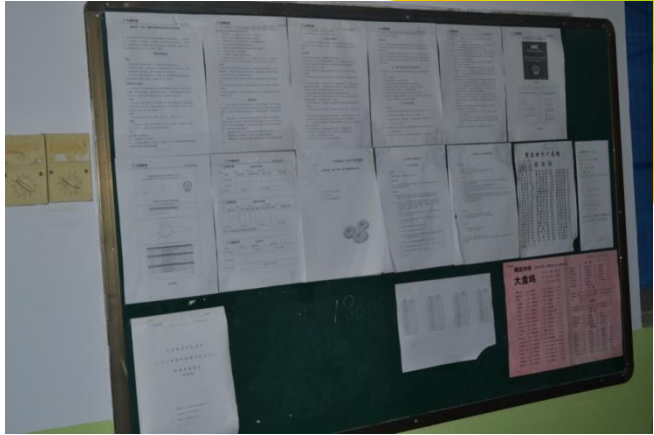
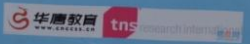
13级客服王萍同学在14年的省技能大赛中荣获三等奖；在14年的市技能大赛中荣获二等奖。

四、项目运营



承接的外包业务——实现了带薪学习

通信行业客户满意度调研 (服务外包项目)



南阳车友服务平台

诚信、专业、激情、合作

车友服务				平台调研					
工号	接值量	成功量	成功率	工号	接值量	成功量	成功率		
仝金艳	2007	317	310	97%	宋玉娟	2001	201	195	97%
胡芳迪	2010	400	273	68%	王长	2002	180	170	94%
郭炎杰	2011	24	216	89%	陈霞	2003	180	170	94%
武月静	2016	442	374	84%	李莹	2004	180	170	94%
贾婉阳	2017	380	291	76%	冯健新	2005	180	170	94%
李朝瑞	2018	333	272	81%	李菲	2006	180	170	94%

五、客服中心就业特点

◆ 大城市、大企业（政、电、金）

◆ 白领、薪资待遇好

◆ 体面，就业面广

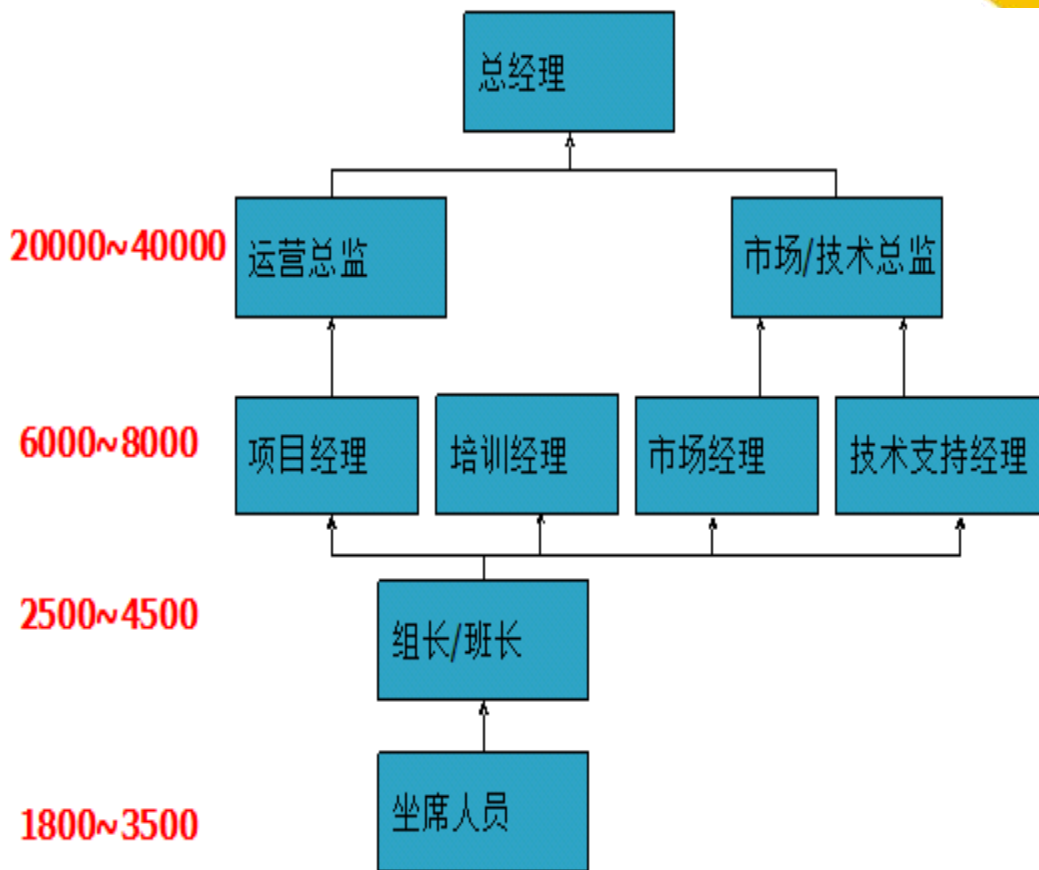
◆ 发展性好

◆ 安全、稳定

◆ 高就业率

◆ 新兴就业发展方向

◆ 职业生涯规划





读书就是工作
上课就是上班
座位就是工位

谢谢!

