

第 1 章

客户信息服务人员职业道德和 个人发展

1.1 客户信息服务人员概述

1.1.1 职业描述

随着市场经济的发展，企业间的竞争越发激烈，许多企业也越来越关注生存的命脉——客户。怎样为客户提供优质的服务？怎样吸引更多的客户？怎样培养企业的忠实用户？怎样把第一手的市场信息收集回来？越来越多的企业选择组建客户服务部门，而他们中的绝大部分更是把自己的客户服务部门放在了企业经营战略的重要位置。基于企业服务营销战略的考虑，透过建立合理的和适用的信息系统来改善

和提升企业客户服务成为必然，同时也从基础层面催生了“客户信息服务”这个重要的工作岗位。

人们习惯把客户服务部门的工作人员称作客户服务代表，意思是代表企业为客户提供服务的人。客户服务部门的员工代表企业向客户提供服务，作为服务营销战略的重点，如何有效地向客户提供服务？如何提供客户真正需要的服务？通过哪些途径和整合的手段提供服务？如何在完善服务流程的前提下提升服务标准？如何整合和管理客户的数据资源？如何在客户数据资源的基础之上辅助营销决策并实现主动营销？这些问题亟待解决。在一个信息高速发展的时代，客户信息服务人员要做的不仅仅是解答客户的疑问，提供简单的咨询、查询等信息传递的服务；而且需要在此基础之上最大限度地发挥客户信息服务部门的作用，为客户提供如信息处理、直复营销等更为全面的服务。通过对客户各种消费行为的统计与分析，对客户提供的各种信息进行总结和分析，为客户提供个性化服务，为企业营销部门提供及时有利的市场信息，辅助营销决策。随着客户接触手段的多元化，基于客户服务代表的工作性质，客户服务部门的员工有了更贴切的称呼——客户信息服务人员。

1.1.2 职业定义

基于计算机智能与电话集成(computer telephony integration)技术，通过电话、传真、电子邮件、互联网、视频图像、短信、数据库等现代综合信息处理手段，为企业客户提供信息服务的相关人员。

1.1.3 职业等级

本职业共设有四个等级，分为初级(客户信息服务员，国家职业资格五级)、中级(高级客户信息服务员，国家职业资格四级)、高级(助理客户信息服务师，国家职业资格三级)、技师级(客户信息服务师，国家职业资格二级)。

1.1.4 职业能力特征

熟练掌握计算机操作技能；具备良好的理解能力、判断能力、观察能力、学习

能力、自我控制能力和自我心理平衡能力；具有较强的语言表达和沟通能力。

1.2 客户信息服务人员职业道德和职业守则

1.2.1 职业道德基本知识

道德现象在社会生活中广泛存在，如热情助人、拾金不昧、尊老爱幼等均属于道德现象；买东西不排队、公共汽车上抢座位、随地吐痰等也属于道德现象。2001年1月，江泽民同志在全国宣传部长会议上提出，我们在建设有中国特色社会主义，发展社会主义市场经济的过程中，要坚持不懈地加强社会主义法制建设，依法治国；同时也要坚持不懈地加强社会主义道德建设，以德治国。把依法治国和以德治国结合起来，是对马克思主义国家学说的丰富和发展，也是在我国社会经济步入新的发展时期提出的重要治国方略。党的十五大提出“依法治国”，我国民主法制建设进程加快，建立社会主义法治国家，已成为全社会的共识。但是把思想道德建设作为治国的基本方略，把德治提高到与法治并举的高度，在我们党的历史上还是第一次，这也足以说明思想道德建设对于我国社会主义事业的发展进步具有重大的意义。

当我国进入全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化建设新阶段之际，党中央在总结古今中外治国经验的基础上，提出了依法治国与以德治国紧密结合的重要思想，2001年9月20日印发了《公民道德建设实施纲要》。经党中央同意，中央文明委下发了《关于深入贯彻党的十六大精神，进一步加强公民道德建设的意见》，将9月20日定为“公民道德宣传日”，这是思想道德建设中的一件大事，充分体现了新一届中央领导集体对公民道德建设的高度重视。中共中央印发的《公民道德建设实施纲要》，把公民基本道德规范集中概括为二十个字：“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”。这一基本道德规范的形成，是我们党对建立与社会主义市场经济体制相适应的道德体系的最新认识成果，标志着我国公民的道德建设进入一个新的发展阶段。

1. 道德的含义

所谓道德，就是依靠社会舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量去调整人与人、人与社会之间关系的一种特殊的行为规范。

道德的内涵：道德是调节个人与自我、他人、社会和自然界之间关系的行为规范的总和，是靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。

所谓社会主义道德，概括地说，是指社会主义社会对人的一种道德规范和要求。它是在社会主义基本思想的指导下，依靠社会主义社会的舆论、传统习惯、教育和人的信念，来调整社会主义社会中人与人，以及个人与社会之间关系的一种特殊行为规范。

2. 道德的特征

道德具有以下五个特征。

(1) 道德具有特殊的规范性

道德与哲学、艺术、政治规范、法律规范一样，都属于上层建筑，但它与四者却有很大不同。

道德与哲学、艺术相比，它们的存在方式是不同的。哲学是以范畴和普遍规律的方式存在的，艺术是以具体的形象方式存在的，而道德是以各种规范的方式存在，由各种各样的规则组成的规范体系。

道德与政治和法律规范相比，差异性就更加明显了。政治规范、法律规范一般都是由国家制定的；由国家通过有关行政机关如检察院、法院、公安局等机构强制执行和保证实施的。道德则不同，它不是由国家强制执行的，而是运用社会舆论、传统习惯、教育和人的信念，确定善恶标准，形成舆论的力量。因此，政治法律规范具有强制性，道德则不具有强制性，而是通过人们共同确认的善恶标准以及舆论的力量来规范人们的行为。由此可见，道德是一种特殊的行为规范。

(2) 道德具有渗透社会生活的广泛性

纵向看，道德贯穿于人类社会发展的各种形态。道德萌芽于原始社会，道德不仅不会消亡，可能还要进一步加强，由阶级道德真正变成为人类的共同道德。横向看，道德存在于社会生活的各个领域、各种社会关系中。大到经济领域、政治领域、文化卫生领域，小到人们的衣食住行，都要面对各种关系，如父母与子女、夫与妻、上级与下级、师与生等，在处理这些关系时，几乎都是按一定的道德意识和习惯行事的，道德具有比政策和法律更广泛的群众性和社会性。

(3) 道德具有发展的历史继承性

道德与其他上层建筑一样具有发展的一面，但又有与历史相联系、固定的一面。

首先，各个时代的道德中有一些共同的东西，这就是在长期社会发展中形成的各个阶级都应遵守的道德准则。例如“孝敬父母”、“尊敬师长”、“勿偷盗”等道德规范。

其次，不同的社会发展时期，不同阶级之间的道德，也有一些可以继承的内容。例如在封建社会，英雄人物的爱国主义精神，以天下社稷为己任的品德，像岳飞的“精忠报国”，包拯、海瑞、郑板桥等清官的廉洁奉公、刚正不阿，范仲淹的“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”，对现代的道德建设都有一定的借鉴意义。

再次，历史上一些思想家的道德修养理论和实践方法，对于后代人的道德修养和实践具有启发作用。例如，孔子为教育他的弟子提出的“三人行，必有我师焉”的学习要求，曾子提出的“吾日三省吾身，为人谋而不忠乎，与朋友交而不信乎，传不习乎”的自律要求及标准，对后人的品德修养，都具有启发作用，值得好好分析、有选择地继承。

(4) 道德具有精神内容和实践内容的统一性

马克思曾把人类把握世界的方式分为四种，即科学理论的、艺术的、宗教的和实践精神的。道德是社会意识，是一种思想关系，因此它是一种精神。但道德作为精神又不同于科学、艺术等其他精神，而是一种以指导行为为目的，以形成人们正确的行为方式为内容的精神，因此它又是实践的。道德区别于其他社会意识的根本特征就在于它是一种实践精神，道德存在于人们的意识之中，又表现在人们的现实生活之中，它通过人们处理各种复杂的社会关系表现出来。如：一个道德水准高的干部绝不会收受贿赂；一个有道德的人绝不会看到别人陷入困境而不尽自己所能伸出援助之手。

(5) 道德在阶级社会具有阶级性

在原始社会，人们为了生存，人们共同征服自然，人们的道德观念基本上是一致的。进入阶级社会后，统治阶级为了维护他们的统治，制定了多种规范。如政治规范、法律规范、纪律规范、经济规范、道德规范等，他们用这些规范制约人们的行为。道德就是一定社会、一定阶级的人们提出的，处理人与人、个人与社会之间各种关系的一种特殊行为规范。如农民的道德与地主阶级的道德不同，无产阶级的道德与资产阶级的道德不同。

3. 道德的类型

道德现象是人类社会独有的现象，它渗透社会生活的每一个角落，因此它的划分与社会生活的划分相一致。人类社会生活大致可以分为三种类型：即家庭生活、社会公共生活和职业生活。相应的道德也可以分为三种类型，即家庭道德、社会公德和职业道德。同样，在社会主义社会，存在着社会主义家庭美德、社会主义社会公德和社会主义职业道德，统称为社会主义道德。

4. 道德的社会作用

一个社会的主体道德，对经济基础的形成、巩固和发展有巨大的推动作用，社会的发展是由社会的基本矛盾即生产力和生产关系、经济基础和上层建筑的矛盾运动的结果。道德属于上层建筑，一方面它由经济基础所决定，另一方面，它对经济基础的形成、巩固和发展产生巨大的推动作用。如建立在商品经济基础之上，要求自由、平等、博爱等道德观念，在商品经济社会，它在为商品经济——包括自由贸易、等价交换、劳动力的自由买卖唱颂歌；同时，它又对封建社会的特权思想、等级观念、封建专制，进行激烈地批判，这些对于资本主义经济基础的形成、巩固和发展都发挥过重要作用。

先进道德对于发展科学技术和社会生产力有促进作用，科学技术和社会生产力的发展，都是和人的积极性和创造性活动分不开的，积极性的高低又与道德水准的高低密不可分，道德水平高的科技工作者会以极大的热情投入工作，在业务上精益求精，只有如此，在科学上才会有新发现，技术上才会有创新，进而为社会创造无穷的财富。

道德在阶级社会是阶级斗争的重要工具，不同的阶级有不同的道德，每一阶级的道德都是为本阶级利益服务的。在阶级社会进行阶级斗争，道德就成了对立阶级斗争的工具，如封建社会统治者宣扬忠君思想，“君让臣死臣不得不死”，“普天之下莫非王土，率土之滨莫非王臣”，以此确保皇权的神圣不可侵犯。而农民则提倡“等贵贱、均贫富”，“王侯将相宁有种乎？”，“普天之下皆兄弟，上帝视之皆赤子”的思想。

道德对于调整人际关系，维护正常的社会秩序具有重要作用，自从有了人类社会，人与人之间便产生了各种各样的社会关系，同时也产生了各种矛盾和斗争，而道德可以在矛盾双方起到调节作用。社会风气的好坏，道德水平的高低，直接关系

到人们行为的走向。因为道德有广泛的群众性和社会性，道德会在习惯势力上增强人们的凝聚力，使社会获得稳定的基础。国家发展、民族昌盛的前提是社会稳定，因此，道德作为上层建筑具有重要的作用。

5. 职业道德的概念

所谓职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。职业道德具有行业性、广泛性、实用性、时代性的特征。

每个从业人员，不论是从事哪种职业，在职业活动中都要遵守道德。如教师要遵守教书育人、为人师表的职业道德；医生要遵守救死扶伤的职业道德；呼叫中心客户信息服务人员也应遵守服务至上、追求完美的职业道德。用优质的服务、不断创新的精神，追求最高的客户满意度。

职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是社会道德在职业生活中的具体化。

6. 职业道德的特点

(1) 职业道德具有适用范围的有限性。每种职业都担负着各自特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德。

(2) 职业道德具有发展的历史继承性。由于职业具有不断发展和世代延续的特征，不仅其技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定的历史继承性。如“有教无类”、“学而不厌，诲人不倦”，从古至今始终是教师的职业道德。

(3) 职业道德表达形式的多样性。由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

(4) 职业道德兼有强烈的纪律性。纪律也是一种行为规范，但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，又带有一定的法律色彩。也就是说，遵守纪律是一种美德，而另一方面，遵守纪律又带有强制性，具有法令的要求。例如，工人必须执行操作规程和安全规定，军人要遵守严明的纪律等。因此，职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德又具有纪律的规范性。

7. 职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现如下。

(1) 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系。职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员,都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责;营销人员怎样对顾客负责;医生怎样对病人负责;教师怎样对学生负责;等等。

(2) 有助于维护和提高本行业的信誉。一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度,提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务品质,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务品质的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

(3) 促进本行业的发展。行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

(4) 有助于提高全社会的道德水平。职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现。如果每个行业、每个职业集体都具备优良的品德,对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

1.2.2 客户信息服务人员职业守则

客户信息服务人员的职业守则主要包含下列五个方面的内容。

1. 爱岗敬业

爱岗就是热爱自己的工作岗位，热爱本职工作。所谓敬业就是用一种严肃的态度对待自己的工作，勤勤恳恳、兢兢业业、忠于职守、尽职尽责。中国古代思想家就提倡敬业精神，孔子称之为“执事敬”，朱熹解释敬业为“专心致志，以事其业”。

热爱本职，就是客户信息服务人员以积极的态度对待客户服务工作岗位，努力培养热爱客户服务工作的幸福感、荣誉感。一个人一旦爱上了自己的职业，他的身心就会融合在职业工作中，就能在平凡的岗位上，做出不平凡的事业。作为一名客户信息服务人员，我们如何才能做到爱岗敬业呢？

首先，要正确处理职业理想和理想职业的关系。社会主义职业道德所提倡的职业理想是以为人民服务为核心，以集体主义为原则，热爱本职工作、兢兢业业干好本职工作。即使自己所从事的职业不是自己理想的工作，也应该兢兢业业干好本职工作。

其次，要正确处理国家需要与个人兴趣爱好的关系。当国家需要与个人爱好发生矛盾时，把国家需要作为自己的志愿，在工作实践中逐步培养兴趣。历史上这样的事例很多，如鲁迅原本学医，为了拯救国民的灵魂，弃医从事写作；孙中山原本学医，为了挽救民族危亡，弃医从事革命事业；我国著名的地质学家李四光三易其学，三次都是以国家需要为自己的爱好。

再次，要正确处理选择职业与个人自身条件的关系。选择职业应根据自身条件，不能好高骛远，即使一时找不到理想职业，也要在一天就兢兢业业地做一天。

最后，要正确处理所从事职业与物质利益的关系。正确的观点是热爱本职与人才流动相统一，忠于职守与物质待遇相统一，人尽其才与物尽其用相统一。不能以追求高收入为目标，随意“跳槽”。现实生活中有许多人为取得高收入而频繁跳槽，这样就很难做到爱岗敬业。

2. 诚实守信

诚实守信是为人处事的一种美德。所谓诚实，就是忠诚老实，不讲假话。诚实的人能忠实于事物的本来面目，不歪曲、不篡改事实，同时也不隐瞒自己的真实思想，光明磊落，言语真切，处事实。所谓守信，就是信守诺言，说话算数，讲信誉，重信用，履行自己应承担的义务。

诚实守信不仅是做人的准则，也是做事的基本准则。诚实是我们对自身的一种

约束和要求，讲信誉、守信用是周围人对我们的一种希望和要求。一个客户服务信息人员的日常工作，他既代表个人，又代表他服务的呼叫中心和企业客户，如果一个从业人员不能诚实守信，说话不算数，那么他所代表的社会团体或是经济实体就得不到人们的信任，无法与社会进行经济交往，或是对社会再也没有号召力。因此，诚实守信不仅是一般的社会公德，而且也是任何一个从业人员应遵守的职业道德。诚实守信同时也是每一个行业树立形象的根本。

3. 办事公道

所谓办事公道是指从业人员在办事情处理问题时，要站在公正的立场上，按照同一标准和同一原则办事的职业道德规范。客户信息服务人员在日常工作中也偶尔会面临即席判断的问题，我们需要保持公正的立场，忠实于实际情况，不以个人好恶作判断。

4. 服务大众

所谓服务大众就是为社会大众服务。服务大众指出了我们的职业与社会大众的关系，指出了我们工作的主要服务对象是社会大众，指出了我们应当依靠社会大众，时时刻刻为大众着想，急大众所急，忧大众所忧，乐大众所乐。客户信息服务人员怎样才能结合自己的岗位服务大众呢？

首先，要树立服务大众的观念。我们所从事的客户信息服务工作不仅仅是一个用于谋生的“饭碗”，它要求我们提供的是关怀和服务。因此，要做好客户信息服务工作，必须先树立服务大众的观念。

其次，要做到真心对待大众。仅仅树立服务大众的观念还不够，还必须落实到行动上，即每个从业人员无论做任何事情，都要想到大众，想到大众的利益，实实在在地为大众服务，如劳动模范李素丽真心对待大众，体现在方方面面、点点滴滴。

再次，要尊重社会大众。只有尊重社会大众，才能了解社会大众的所思、所想、所需，才能真正做到服务社会大众。

最后，做每件事都要方便社会大众。客户信息服务人员做每件事情都与社会大众有关。因此，我们的工作不是一个割裂的个体行为，而是需要通过个体的工作真正为社会大众谋利益，绝不应损害社会大众的利益。

5. 奉献社会

所谓奉献，就是不期望等价的回报和酬劳，而愿意为他人、为社会或为真理、为正义献出自己的力量，包括宝贵的生命。奉献社会不仅要有明确的信念，而且要有崇高的行动。

奉献社会是一种人生境界，是一种融在一生事业中的高尚人格。与爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务大众这四项规范相比较，奉献社会是职业道德中的最高境界，同时也是做人的最高境界。爱岗敬业、诚实守信是对从业人员职业行为的基础要求，是首先应当做到的。做不到这两项要求，就很难做好工作。办事公道、服务大众比前两项要求高了一些，需要有一定的道德修养做基础。奉献社会，则是这五项要求中最高的境界。一个人只要达到一心为社会做贡献的境界，他的工作就一定能做得很好，也一定会得到社会的承认。

1.3 客户信息服务人员职业生涯设计

所谓职业，是指由于社会分工而形成的具有特定专业和专门职责，并以所得收入作为主要生活来源的工作。职业是在人类社会出现分工之后而产生的一种社会历史现象。

职业在社会生活中，主要体现出三方面的要素：一是职业职责，即每一种职业都包含着一定的社会责任，必须承担一定的社会义务，为社会做出应有的贡献。二是职业权利，即每一种职业人员都有一定的职业业务权力，也就是说，只有从事这种职业的人才具有这种权利，而在此职业之外的人不具有这种权利。三是职业利益，即每种职业人员都能从职业工作中取得工资、奖金、荣誉等利益。

1.3.1 职业生涯设计对于职业成功的重要性

人生在世，谁都想成就一番事业。然而，并非人人都能如愿以偿，问题何在呢？如何才能使事业获得成功呢？职业生涯设计为你提供成功的技术与方法。

职业生涯设计可以使你充分认识自己，客观分析环境，科学树立目标，正确选择职业，运用适当的方法，采取有效的措施，克服职业生涯发展的困难，避免人生

的陷阱，获得事业的成功。

近年来，随着社会的发展，人们文化素质的提高，多数人都想施展自己的才干，成就一番事业，体现自己的人生价值。然而，由于社会的快速发展，经济竞争的不断加剧，不能体察时代变化和环境变迁的人，在这种多变的时代往往手忙脚乱、不知所措，不仅事业无成，而且身心也受到了严重的影响。因此，在新时代的变革中，应及时做好职业生涯规划，认清自己，并在自己内在潜能上不断探索和发展，才能正确掌握人生的方向，创造成功的人生。

如果没有一个有效的职业生涯设计，只是无目的地去工作，在某些偶然因素的促进下，也可能在一定程度上取得事业的成功。但更多的情况是，当机会到来时，却不能敏感地意识到，从而失去事业进步的时机；或者是缺乏某方面知识和经验的积累，从而丧失了事业发展的机会。

1.3.2 职业生涯设计的一般原则

1. 确定志向

志向是事业成功的基本前提，没有志向，事业的成功也就无从谈起。俗话说：“志不立，天下无可成之事。”立志是人生的起跑点，反映着一个人的理想、胸怀、情趣和价值观，影响着一个人的奋斗目标及成就的大小。所以，在制定职业生涯规划时，首先要确立志向，这是制定职业生涯规划的关键，也是职业生涯规划中最重要的一点。

2. 自我评估

自我评估的目的，是认识自己、了解自己。因为只有认识了自己，才能对自己的职业做出正确的选择，才能选定适合自己发展的职业生涯路线，才能对自己的职业生涯目标做出最佳的选择。自我评估包括自己的兴趣、特长、性格、学识、技能、智商、情商、思维方式、思维方法、道德水准以及社会中的自我，等等。

3. 职业生涯机会的评估

职业生涯机会的评估，主要是评估各种环境因素对自己职业生涯发展的影响，每一个人都处在一定的环境之中，离开了这个环境，便无法生存与成长。所以，在

制定个人的职业生涯规划时，要分析环境条件的特点、环境的发展变化情况、自己与环境的关系、自己在这个环境中的地位、环境对自己提出的要求以及环境对自己有利的条件与不利的条件，等等。只有对这些环境因素充分了解，才能做到在复杂的环境中趋利避害，使自己的职业生涯规划具有实际意义。

环境因素评估主要包括：

- 组织环境
- 政治环境
- 社会环境
- 经济环境

4. 职业的选择

职业选择正确与否，直接关系到人生事业的成败。据统计，在选错职业的人当中，有 80%的人在事业上是失败者。正如人们所说的“女怕嫁错郎，男怕选错行”。由此可见，职业选择对人生事业发展是何等重要。如何才能选择正确的职业呢？至少应考虑以下几点：

- 性格与职业的匹配
- 兴趣与职业的匹配
- 特长与职业的匹配
- 内外环境与职业相适应
- 职业生涯路线的选择

在职业确定后，向哪一路线发展，此时要做出选择。即是向行政管理路线发展，还是向专业技术路线发展；是先走技术路线，还是转向行政管理路线……

由于发展路线不同，对职业发展的要求也不相同。因此，在职业生涯规划中，需做出抉择，以便使自己的学习、工作以及各种行动措施沿着你的职业生涯路线或预定的方向前进。通常职业生涯路线的选择需考虑以下三个问题：

- 我想往哪一路线发展？——职业生涯路线的选择要考虑个人的兴趣、志向。
- 我能往哪一路线发展？——职业生涯的选择还要充分考虑个人的客观条件，包括能力特点、性格倾向、知识积累等。
- 我可以往哪一路线发展？——职业生涯路线的选择还要考虑家庭环境、社会环境等所提供的客观上的可能性。

对以上三个问题，进行综合分析，以此确定自己的最佳职业生涯路线。

5. 设定职业生涯目标

职业生涯目标的设定，是职业生涯规划的核心。一个人事业的成败，很大程度上取决于有无正确适当的目标。没有目标如同驶入大海的孤舟，四野茫茫，没有方向，不知道自己走向何方。只有树立了目标，才能明确奋斗方向，犹如海洋中的灯塔，引导你避开险礁暗石，走向成功。

目标的设定，是在继职业选择、职业生涯路线选择后，对人生目标做出的抉择。其抉择是以自己的最佳才能、最优性格、最大兴趣、最有利的环境等信息为依据。通常，目标分为短期目标、中期目标、长期目标和人生目标。短期目标一般为 1~2 年，又可细分为日目标、周目标、月目标、年目标。中期目标一般为 3~5 年。长期目标一般为 5~10 年。

6. 制定行动计划与措施

在确定了职业生涯目标后，行动便成了关键的环节。没有达成目标的行动，目标就难以实现，也就谈不上事业的成功。这里所指的行动，是指落实目标的具体措施，主要包括工作、训练、教育、轮岗等方面的措施。例如，为达成目标，在工作方面，你计划采取什么措施提高工作效率？在业务素质方面，你计划学习哪些知识，掌握哪些技能，以提高业务能力？在潜能开发方面，采取什么措施开发你的潜能等，都要有具体的计划与明确的措施，并且这些计划要特别具体，以便于定时检查。

7. 评估与回馈

俗话说：“计划赶不上变化”。是的，影响职业生涯规划的因素诸多。有的变化因素是可以预测的，而有的变化因素难以预测。在此状况下，要使职业生涯规划行之有效，就需不断地对职业生涯规划进行评估与修订。其修订的内容包括：职业的重新选择；职业生涯路线的选择；人生目标的修正；实施措施与计划的变更；等等。

1.3.3 客户信息服务人员的职业发展道路

在美国等较发达的国家，从事客户信息服务工作的相关人员在就业年龄上基本没有什么限制，可以是大学生兼职，也可是妇女在生儿育女的任务逐渐完成后重新

回到职场的出路。许多其他行业也是如此，因此，客户信息服务人员的职业发展可以是直线式的，即由普通客户信息服务人员，到高级客户信息服务人员，最后成为客户信息服务的专家。

但在中国的情况有一些不同，从事客户信息服务工作的人基本上都在 30 岁以内。在招收员工时，年龄歧视是客观存在的，这似乎预示着客户信息服务人员在 30 岁以后必须去选择其他的职业或岗位。但是，随着社会的进步和发展，以及服务行业对熟练员工在客观上的需求，这一现象正逐步得以改变。我们知道，随着中国加入 WTO 后市场的进一步开放，越来越多的境外机构开始加入国内市场的竞争，近年来国内服务市场的发展速度惊人，对具备一定特殊职业技能的熟练操作型员工的需求是十分巨大的。作为一个新兴的产业，客户信息服务产业近年来在国内取得了蓬勃的发展，产业规模和从业人员数量已经具备相当的规模。这一发展不仅促进了各行业客户服务意识和水平的提高，而且对整个社会服务理念的形成和发展产生了极其深远的影响。

“客户信息服务”作为一个职业技能岗位，有着特殊的职业技能要求，对从业人员的培训也有着非常具体详尽的要求。近年来，国内客户信息服务相关产业普遍表现出“技术先进，管理滞后，人员素质参差不齐”的弊病，为持续、健康的发展造成一定的影响。那么面对目前国内的现实情况，如何为客户信息服务人员设计一个适合年轻人职业生涯发展的道路？客户信息服务人员究竟需要具备什么样的工作能力呢？

客户信息服务人员技巧与经验其实是多方面的。

首先是沟通，通过每天与几十上百的客户打交道，沟通的技巧逐渐培养出来。他们对客户的需求与心理的迅速理会并立即给出最佳解答或建议的能力是十分宝贵的。其次是毅力与热情，面对不同需求、不同性格与修养的客户提供始终如一的服务。客户信息服务人员不仅要熟悉公司的结构、产品的知识、服务的情况，还要掌握客户服务技巧、电话营销技巧等。许多提供技术支持的客户信息服务人员的专业知识可能是公司内最拔尖的，许多提供客服、营销的客户信息服务人员对客户的熟悉与关系的维护可能在公司其他部门无人能比。在一个企业内部，客户信息服务人员的职业发展除了走向呼叫中心管理或资深座席之外，还可以进入到技术、营销、销售、公关等领域。呼叫中心的管理者应当取得企业领导人的共识，在企业各部门间进行人才流动。对于在一个岗位上做了若干年且成绩优异者，或者在客户服务部

门朝主管方向发展，或者是在设有资深或二线客户信息服务人员的客户服务机构向这方向发展，再就是帮助他们朝其他部门的更高一层职位流动。

客户信息服务人员还可以有其他的职业选择方向。如果通过若干年客户信息服务积累的工作经验，掌握了较好的与人沟通的技巧，练就了良好的语言表达能力，培养出了非常好的心理素质，这是一笔非常宝贵的财富。如果再积累了其他方面的专业知识，那么客户信息服务人员再去选择服务行业以外的其他行业的职业，是非常可取的。事实上，客户服务机构的员工职业生涯规划可以有很广阔的选择，很多人的最终成功目标是一个优秀企业的首席执行官(CEO)。CEO所需的素质和客户信息服务人员的要求有很多共同点，而其他不直接面对客户的部门则没有这种得天独厚的优势。