

中国呼叫中心市场运营态势及战略咨询报告（2012-2016）

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《中国呼叫中心市场运营态势及战略咨询报告（2012-2016）》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/tongxin/136766136766.html>

报告价格：电子版: 7000元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

中国报告网发布的《中国呼叫中心市场运营态势及战略咨询报告（2012-2016）》共十章。内容严谨、数据翔实，更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行研究分析。它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。

。

目录

第一章 2011-2012年中国呼叫中心行业发展概况 1

1.1 呼叫中心行业界定及分类 1

1.1.1 呼叫中心行业界定 1

1.1.2 呼叫中心行业分类 5

1.2 呼叫中心的行业特性 7

1.3 呼叫中心行业在国民经济中的地位 8

第二章 2011-2012年中国呼叫中心行业发展环境分析及预测 13

2.1 宏观经济发展环境变化分析及预测 13

2.1.1 国内生产总值 13

2.1.2 居民收入水平 14

2.1.3 固定资产投资 15

2.1.4 存贷款利率 16

2.1.5 汇率 16

2.2 宏观经济环境变化对呼叫中心行业的影响 18

2.3 2008-2009年呼叫中心行业相关政策 20

1.信产部完善呼叫中心业务管理政策 20

2.《全国呼叫中心管理与员工职业标准体系》 21

3.呼叫中心技术标准呼之欲出 21

第三章 2011-2012年中国呼叫中心行业供需分析及预测 29

3.1 呼叫中心行业市场需求分析及预测 29

3.1.1 呼叫中心行业市场规模 29

3.1.2 呼叫中心行业市场结构 29

3.2 呼叫中心行业供给分析及预测 32

3.2.1 呼叫中心行业供给总量 32

| | | |
|-------|-------------------------------|----|
| 3.2.2 | 呼叫中心行业供给结构 | 32 |
| 3.2.3 | 呼叫中心行业供给趋势预测 | 33 |
| 第四章 | 2011-2012年全球呼叫中心行业市场分析及预测 | 34 |
| 4.1 | 全球呼叫中心行业市场发展现状 | 34 |
| 4.2 | 全球呼叫中心行业市场发展存在的主要问题 | 34 |
| 4.3 | 全球呼叫中心行业市场发展趋势预测 | 35 |
| 第五章 | 2011-2012年中国呼叫中心行业细分市场分析及预测 | 38 |
| 5.1 | 电信行业呼叫中心市场分析及预测 | 38 |
| 5.1.1 | 电信行业呼叫中心市场发展现状 | 38 |
| 5.1.2 | 电信行业呼叫中心市场发展存在的主要问题 | 39 |
| 5.1.3 | 电信行业呼叫中心市场发展趋势预测 | 41 |
| 5.2 | 银行行业呼叫中心市场分析及预测 | 42 |
| 5.2.1 | 银行行业呼叫中心市场发展现状 | 42 |
| 5.2.2 | 银行行业呼叫中心市场发展存在的主要问题 | 43 |
| 5.2.3 | 银行行业呼叫中心市场发展趋势预测 | 44 |
| 5.3 | 证券行业呼叫中心市场分析及预测 | 46 |
| 5.3.1 | 证券行业呼叫中心市场发展现状 | 46 |
| 5.3.2 | 证券行业呼叫中心市场发展存在的主要问题 | 47 |
| 5.3.3 | 证券行业呼叫中心市场发展趋势预测 | 47 |
| 5.4 | 保险行业呼叫中心市场分析及预测 | 48 |
| 5.4.1 | 保险行业呼叫中心市场发展现状 | 48 |
| 5.4.2 | 保险行业呼叫中心市场发展存在的主要问题 | 49 |
| 5.4.3 | 保险行业呼叫中心市场发展趋势预测 | 51 |
| 5.5 | 电力行业呼叫中心市场分析及预测 | 51 |
| 5.5.1 | 电力行业呼叫中心市场发展现状 | 51 |
| 5.5.2 | 电力行业呼叫中心客户服务理念及方式演变 | 52 |
| 5.5.3 | 电力行业呼叫中心的建立 | 52 |
| 5.6 | 外包行业呼叫中心市场分析及预测 | 53 |
| 5.6.1 | 外包行业呼叫中心市场发展存在的主要问题 | 53 |
| 5.6.2 | 外包行业呼叫中心市场发展趋势预测 | 55 |
| 第六章 | 2011-2012年中国呼叫中心行业重点地区市场分析及预测 | 57 |
| 6.1 | 2011-2012年江苏省呼叫中心市场分析及预测 | 57 |
| 6.1.1 | 江苏省呼叫中心行业在全国的地位 | 57 |
| 6.1.2 | 江苏省呼叫中心行业运行状况分析 | 57 |
| 6.1.3 | 江苏省呼叫中心行业市场发展趋势预测 | 58 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 6.2 2011-2012年广东省呼叫中心市场分析及预测 | 59 |
| 6.2.1 广东省呼叫中心行业在全国的地位 | 59 |
| 6.2.2 广东省呼叫中心行业运行状况分析 | 59 |
| 6.2.3 广东省呼叫中心行业市场发展趋势预测 | 59 |
| 6.3 2011-2012年上海市呼叫中心市场分析及预测 | 60 |
| 6.3.1 上海市呼叫中心行业在全国的地位 | 60 |
| 6.3.2 上海市呼叫中心行业运行状况分析 | 60 |
| 6.3.3 上海市呼叫中心行业市场发展趋势预测 | 61 |
| 第七章 2011-2012年中国呼叫中心行业重点企业发展状况分析 | 62 |
| 7.1 中国电信 | 62 |
| 7.1.1 公司简介 | 62 |
| 7.1.2 经营状况 | 62 |
| 7.1.3 发展规划 | 62 |
| 7.2 中国移动 | 63 |
| 7.2.1 公司简介 | 63 |
| 7.2.2 经营状况 | 63 |
| 7.2.3 发展规划 | 63 |
| 7.3 工商银行 | 64 |
| 7.3.1 公司简介 | 64 |
| 7.3.2 经营状况 | 64 |
| 7.3.3 发展规划 | 64 |
| 7.4 招商银行 | 65 |
| 7.4.1 公司简介 | 65 |
| 7.4.2 经营状况 | 65 |
| 7.4.3 发展规划 | 65 |
| 7.5 平安保险 | 66 |
| 7.5.1 公司简介 | 66 |
| 7.5.2 经营状况 | 66 |
| 7.5.3 发展规划 | 66 |
| 7.6 国家电网公司 | 67 |
| 7.6.1 公司简介 | 67 |
| 7.6.2 经营状况 | 67 |
| 7.6.3 发展规划 | 67 |
| 第八章 2011-2012年中国呼叫中心行业市场竞争分析及预测 | 68 |
| 8.1 呼叫中心行业市场竞争格局 | 68 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 8.2 呼叫中心行业发展阶段判断 | 70 |
| 8.3 呼叫中心行业SWOT分析 | 70 |
| 8.4 呼叫中心行业进入退出壁垒 | 73 |
| 8.5 呼叫中心行业市场集中度 | 73 |
| 8.6 呼叫中心行业竞争力评价 | 74 |
| 8.7 呼叫中心行业竞争发展趋势预测 | 74 |
| 第九章 2011-2012年中国呼叫中心行业风险分析及预测 | 77 |
| 9.1 宏观经济波动风险 | 77 |
| 9.2 呼叫中心行业政策风险 | 77 |
| 9.3 呼叫中心行业文化风险 | 77 |
| 9.4 呼叫中心行业市场风险 | 78 |
| 9.5 呼叫中心行业经营风险 | 78 |
| 9.6 呼叫中心行业技术风险 | 78 |
| 9.7 呼叫中心行业风险总体评价 | 78 |
| 第十章 2011-2012年中国呼叫中心行业投资机会及投资建议 | 79 |
| 10.1 呼叫中心行业市场投资机会 | 79 |
| 10.2 呼叫中心行业总体投资建议 | 79 |
| 10.3 呼叫中心重点行业投资建议 | 80 |
| 10.4 呼叫中心行业细分市场投资建议 | 81 |
| 10.5 呼叫中心行业区域投资建议 | 81 |
| 10.6 呼叫中心行业风险防范策略 | 81 |

特别说明：本公司报告书中的数据和内容会随时间变化补充更新，报告出版年份对报告质量不会造成任何影响。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/tongxin/136766136766.html>