

<<通信营业服务基础>>

图书基本信息

书名：<<通信营业服务基础>>

13位ISBN编号：9787040281293

10位ISBN编号：7040281295

出版时间：2009-09-01

出版时间：高等教育出版社

作者：贾昕莉 编

页数：146

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<通信营业服务基础>>

内容概要

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书：通信营业服务基础（第2版）（通信技术专业）》是中等职业教育国家规划教材配套教学用书，根据教育部颁布的中等职业学校通信技术专业教学指导方案编写，同时参考了有关行业的职业资格标准或职业技能鉴定标准。

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书：通信营业服务基础（第2版）（通信技术专业）》围绕通信营业服务所需的基本知识和基本技能，以通信营业服务活动为主线，讲解通信营业服务人员应了解的基本知识。

《中等职业教育国家规划教材配套教学用书：通信营业服务基础（第2版）（通信技术专业）》分为四部分内容：第一部分讲述通信发展概况；第二部分和第三部分讲述通信营业服务人员应具备的职业素养及业务知识；第四部分讲述营业服务管理者应具备的技能。

<<通信营业服务基础>>

书籍目录

第一部分 你想成为通信人吗专题一 了解通信发展概况专题二 通信行业的相关知识专题三 你知道我国主要的通信运营公司吗专题四 我国通信产业现状及远景展望知识与技能训练

第二部分 通信营业需要什么样的服务人员任务一 遵循通信服务人员的职业道德任务二 培养你成为优秀的营业员

专题一 通信营业员用户接待服务规范专题二 通信营业服务规范用语知识与技能训练任务三 培养你成为优秀的客户座席代表专题一 了解客户座席代表的工作岗位——呼叫中心专题二 客户座席代表服务规范专题三 话务员发音技巧专题四 掌握话务员基本服务技巧专题五 客户投诉及处理知识与技能训练任务四 培养你成为优秀的通信终端产品营销员专题一 通信终端产品营销员的服务规范专题二 通信终端产品营销员的沟通规范专题三 通信终端产品营销员推销的步骤及技巧专题四 通信市场调查知识与技能训练

第三部分 通信营业服务人员应具备的业务知识任务一 掌握通信终端产品的基本知识和营销方法专题一 电话机专题二 传真机专题三 无线市话——小灵通专题四 手机知识与技能训练任务二 掌握固定电话业务知识专题一 本地电话业务专题二 长途电话专题三 国际电话专题四 会议电话专题五 会议通专题六 程控电话新功能专题七 800业务专题八 400业务任务三 熟悉固定电话卡类业务专题一 IC卡业务专题二 IP卡业务任务四 掌握Internet接入业务专题一 电话拨号上网业务专题二 通过ADSL入网专题三 通过FTTX+LAN(光纤+局域网)入网专题四 无线接入网知识与技能训练相关链接任务五 掌握移动通信基础知识专题一 移动通信网络知识介绍专题二 移动通信业务知识介绍任务六 掌握移动通信业务受理专题一 移动通信基本业务受理专题二 移动通信增值业务受理专题三 移动电话拨号方式专题四 资费及收费标准知识与技能训练相关链接

第四部分 部门经理筹着你专题一 从营业员到部门经理专题二 管理者需具备哪些技能知识与技能训练参考文献

<<通信营业服务基础>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>