

<<IT产品销售与服务>>

图书基本信息

书名：<<IT产品销售与服务>>

13位ISBN编号：9787302290452

10位ISBN编号：7302290458

出版时间：2012-8

出版时间：清华大学出版社

作者：卓志宏，陈剑 主编

页数：278

字数：437000

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>

<<IT产品销售与服务>>

前言

IT设备销售与服务是基于岗位能力构建模块化教程中基础岗位能力培养课程，是为将计算机类专业学生培养成IT业基础岗位的IT设备销售员、售后服务技术员而开设的课程。

本书的编写思想不仅是为读者培养IT设备销售和售后服务所需的专业技能，还十分注重读者职业素养的养成，并且为销售员、技术员发展成为项目主管或经理提供了参考。

本书以IT业基层工作岗位的设备销售员、售后服务技术员能力需求为导向，通过5个项目来进行任务驱动教学，其中也不乏案例教学、基于工作过程的教学模式。

项目一和项目二为读者养成较好的职业素养而设置；项目三是培养读者对常用IT设备的作用、功能、特点等的认知，并积累一定的知识储备，通过实训、实践，使其具备一定的硬件认知能力，熟练使用及推销技巧，也是本书较为重要的部分；项目四是培养读者具有较好的设备装配、维护与常见故障的排除能力，本项目也是基于工作过程而编写的；项目五是读者具备销售员和售后服务技术员的职业能力后，培养具有一定IT产品销售行业管理岗位能力的知识补充，为读者有较好的可持续发展打好基础。

本课程可作为高职高专计算机应用技术、计算机网络技术、办公自动化、电子商务等专业的基础课开设，也可作为其他专业的公共选修课开设。

建议本课程开设90课时，“教学做”一体课堂72课时，实训、实践及过程考核18课时。

本书由阳江职业技术学院卓志宏、广东科学技术职业学院陈剑任主编，罗定职业技术学院廖海生、广东白云学院苏虎、阳江职业技术学院潘德龙任副主编，参与编写的还有阳江职业技术学院陈活、周霞，东莞南博职业技术学院邓超等。

本书的顺利出版，要感谢阳江职业技术学院的领导、老师给予的大力支持和帮助。

由于时间仓促，加之编者水平有限，书中难免存在疏漏或不当之处，请读者批评指正，并提出宝贵意见或建议。

<<IT产品销售与服务>>

内容概要

《高职高专网络技术专业岗位能力构建系列教程：IT产品销售与服务》以IT业基层工作岗位的设备销售员、售后服务技术员岗位能力需求为导向，通过5个项目来进行任务驱动教学过程，编排教学内容。

《高职高专网络技术专业岗位能力构建系列教程：IT产品销售与服务》内容包括销售人员应具备的基本素质、产品销售技巧、IT产品推介与销售技巧、IT设备的装配与售后服务、市场营销策略。

《高职高专网络技术专业岗位能力构建系列教程：IT产品销售与服务》在注重培养读者专业技术的同时，也十分注重IT设备销售员、技术员的职业素质养成，还为销售员、技术员发展成为项目主管或经理提供了参考。

《高职高专网络技术专业岗位能力构建系列教程：IT产品销售与服务》可以作为高职高专计算机及相关专业的基础课教材，也可以作为IT技术培训中心的教学用书，还可以作为IT技术爱好者的参考资料。

<<IT产品销售与服务>>

书籍目录

项目一 销售人员应具备的基本素质

1.1 销售人员职业要求

1.1.1 销售人员职业定义

1.1.2 销售人员基本要求

1.1.3 销售人员工作要求

1.2 销售人员应具备的基本素质

1.2.1 积极的心态

1.2.2 高效的工作效率

1.2.3 科学地管理时间

1.2.4 富有可信度的外在形象

1.2.5 多领域的基础知识

思考题

项目二 产品销售技巧

2.1 掌握丰富的产品知识

2.2 挖掘潜在客户

2.3 拜访客户

2.3.1 预约前的准备工作

2.3.2 电话预约的技巧

2.3.3 拜访预约过的客户

2.3.4 拜访的开场白

2.4 把握客户需求

2.4.1 明确需要解决的问题

2.4.2 积极倾听

2.4.3 技巧性地询问

2.4.4 询问方式

2.5 产品演示

2.6 说服及异议处理

2.7 达成协议及成交

2.8 做好售后服务

2.8.1 关于客户的理念

2.8.2 售后的跟进

2.8.3 处理抱怨的技巧

2.8.4 接待的技巧

思考题

项目三 IT产品推介与销售技巧

3.1 计算机产品推销

3.1.1 计算机及其应用

3.1.2 台式计算机推销

3.1.3 笔记本电脑推销

3.2 常用办公自动化设备推销

3.2.1 复印机推销

3.2.2 传真机的推销

3.2.3 扫描仪推销

3.2.4 投影机推销

3.3 常用数码产品推销

3.3.1 数码相机推销

<<IT产品销售与服务>>

3.3.2 数码摄像机推销

3.3.3 MP数码设备推销

3.4 常用网络设备推销

3.4.1 家用宽带路由器推销

3.4.2 家用无线路由器推销

3.4.3 小型局域网交换机推销

3.4.4 无线局域网网卡推销

3.4.5 无线上网卡推销

训练题

项目四 IT设备的装配与售后服务

4.1 计算机组装与售后服务

4.1.1 计算机组装与测试

4.1.2 操作系统的安装与维护

4.1.3 计算机常见硬件故障及其排除

4.1.4 计算机常见软件故障及其排除

4.2 办公自动化设备安装与售后服务

4.2.1 打印机的安装与设置

4.2.2 打印机故障诊断与维修

4.2.3 复印机故障检测与维修

4.2.4 传真机故障检测与维修

4.2.5 扫描仪故障检测与维修

4.3 常用网络设备售后服务

4.3.1 组建对等网

4.3.2 利用硬件路由器实现共享网络

4.3.3 组建办公局域网

4.4 常用数码产品售后服务

4.4.1 数码相机售后服务

4.4.2 数码摄像机售后服务

4.4.3 数码播放机售后服务

4.4.4 移动存储器售后服务

训练题

项目五 市场营销策略

5.1 产品策略

5.1.1 产品整体概念

5.1.2 产品生命周期

5.1.3 品牌策略

5.1.4 产品包装决策

5.1.5 产品服务决策

5.2 价格策略

5.2.1 制定基本价格

5.2.2 价格变动

5.3 分销策略

5.3.1 分销渠道

5.3.2 分销渠道决策

5.4 促销策略

5.4.1 人员促销

5.4.2 营业推广

<<IT产品销售与服务>>

5.4.3 广告

5.4.4 公共关系

思考题

参考文献

章节摘录

版权页：插图：所谓超线程技术，就是指利用特殊的硬件指令，把多线程处理器内部的两个逻辑内核模拟成两个物理芯片，从而使单个处理器就能“享用”线程级的并行计算的处理器技术。

多线程技术可以在支持多线程的操作系统和软件上，有效地增强处理器在多任务、多线程处理上的处理能力。

超线程技术可以使操作系统或者应用软件的多个线程，同时运行于一个超线程处理器上，其内部的两个逻辑处理器共享一组处理器执行单元，并行完成加、乘、负载等操作。

这样做可以使得处理器的处理能力提高30%，因为在同一时间里，应用程序可以充分使用芯片的各个运算单元。

对于单线程芯片来说，虽然也可以每秒钟处理成千上万条指令，但是在某一时刻，其只能够对一条指令（单个线程）进行处理，结果必然使处理器内部的其他处理单元闲置。

而超线程技术则可以使处理器在某一时刻，多线程同步并行处理更多指令和数据。

可以这样说，超线程技术是一种可以将CPU内部暂时闲置处理资源充分“调动”起来的技术。

在处理多个线程的过程中，多线程处理器内部的每个逻辑处理器均可以单独对中断做出响应，当第一个逻辑处理器跟踪一个软件线程时，第二个逻辑处理器也开始对另外一个软件线程进行跟踪和处理了。

另外，为了避免CPU处理资源冲突，负责处理第二个线程的逻辑处理器，其使用的是仅是运行第一个线程时被暂时闲置的处理单元。

例如，当一个逻辑处理器在执行浮点运算（使用处理器的浮点运算单元）时，另一个逻辑处理器可以执行加法运算（使用处理器的整数运算单元）。

这样做无疑大大提高了处理器内部处理单元的利用率和相应的数据、指令吞吐能力。

<<IT产品销售与服务>>

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>