

<<呼叫服务员>>

图书基本信息

书名：<<呼叫服务员>>

13位ISBN编号：9787504557964

10位ISBN编号：750455796X

出版时间：2007-1

出版时间：中国劳动

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：205

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>

<<呼叫服务员>>

内容概要

??为推动呼叫服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在呼叫服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——呼叫服务员（试行）》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——呼叫服务员》（以下简称《教程》）。

??《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对呼叫服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分呼叫服务员、助理呼叫服务师、呼叫服务师、高级呼叫服务师4个级别进行编写。

《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

??《国家职业资格培训教程——呼叫服务员（基础知识）》适用于对各级别呼叫服务员基础知识的培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

<<呼叫服务员>>

书籍目录

第一章?职业道德 第一节?职业道德基本知识 第二节?职业守则 本章小结 思考题第二章?呼叫服务概况 第一节?呼叫服务的概念与特点 第二节?呼叫服务的发展与现状 第三节?呼叫服务的职责、目的和内容 本章小结 思考题第三章?公共关系基础知识 第一节?公共关系 第二节?倾听的作用 第三节?人际沟通基本知识 第四节?个人与团队的关系 第五节?心理学基本知识与应用 本章小结 思考题第四章?市场营销基础知识 第一节?市场和市场营销的概念 第二节?推销与市场营销的区别 第三节?市场营销的组合理论 第四节?消费者行为分析 第五节?电话营销的基本概念及应用 本章小结 思考题第五章?技术基础知识 第一节?呼叫中心基础知识 第二节?计算机操作基础知识 本章小结 思考题第六章?语言基础知识 第一节?文字与词汇 第二节?语音与发声 第三节?语言与表达 本章小结 思考题第七章?相关法律、法规知识 第一节?《中华人民共和国劳动法》相关知识 第二节?《中华人民共和国合同法》相关知识 第三节?《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识 本章小结 思考题主要参考书目

<<呼叫服务员>>

编辑推荐

《呼叫服务员（基础知识）》根据《国家职业标准——呼叫服务员（试行）》的要求，由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

本书介绍了各个级别服务员应掌握的基础知识，涉及职业道德、呼叫服务概况、公共关系基础知识、市场营销基础知识、技术基础知识、语言基础知识、相关法律法规知识等内容。

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>