第一图书网, tushu007.com

<<服务营销技能实训>>

图书基本信息

书名：<<服务营销技能实训>>

13位ISBN编号：9787509519790

10位ISBN编号：7509519799

出版时间：2010-2

出版时间：中国财政经济出版社

作者：肖剑锋

页数：198

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《财政部规划教材.全国中等职业学校财经类教材：服务营销技能实训》系财政部规划教材，由财政部教材编审委员会组织编写并审定，作为全国中等职业学校财经类教材。
分为基础篇和提高篇。
主要有服务营销理念实训、服务营销3Ps实训、服务规范用语实训、服务接待礼仪实训、当面沟通实训、远程沟通技能实训等内容。
本教材编写着眼于营销理论知识在服务业工作实践中的应用，力求解决“所学无用”和“所用未学”的问题，通过借鉴大量的企业在职人员实际培训课程，紧紧结合当前企业对员工服务营销技能的实际要求，采用多种实训手段，将学生专业技能的培养落到实处。
本教材坚持“能力本位”原则，结合采用任务驱动法和项目教学法，以学生为主体、以任务为牵引、以项目为核心、以情景为载体、以“干中学”为手段，培养学生的技能。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

基础篇项目任务一　服务营销理念实训项目任务二　服务营销3Ps实训项目任务三　服务规范用语实训项目任务四　服务接待礼仪实训项目任务五　当面沟通实训项目任务六　远程沟通技能实训项目任务七　理货技能实训项目任务八　柜台销售实训项目任务九　促销活动实训提高篇项目任务十　商务信息搜集实训项目任务十一　讨价还价技巧实训项目任务十二　订货合同实训项目任务十三　投诉服务实训项目任务十四　客户管理实训项目任务十五　开店策划实训项目任务十六　营销综合技能实训

第一图书网, tushu007.com

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