

<<电话交流技能>>

图书基本信息

书名：<<电话交流技能>>

13位ISBN编号：9787542936226

10位ISBN编号：7542936220

出版时间：2012-9

出版时间：立信会计出版社

作者：陈文珊 主编

页数：198

字数：329000

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>

## <<电话交流技能>>

### 内容概要

《电话交流技能》以《中高职衔接商务英语专业标准》和《电话英语技能》课程标准为编写依据，以就业为导向，并充分考虑中高职学生教育的年龄特点和认知水平。

教材采用大量的商务电话作为材料，帮助学生获取足够的感性知识，同时体现“内容教学”的特点，展示了一个真实的商务活动的面貌。

教材内容具体丰富，涉及商务活动多方面的话题，具有很强的实用性，能满足中高职学生今后用英语从事商务工作的需要。

本教材由上海市工商外国语学校陈文珊主编。

<<电话交流技能>>

书籍目录

Unit 1 Receiving and Responding to Calls

1. Opening and Closing\* (Telephone Conversation 1 -5)
2. Identifying Caller's Needs & Providing Information\* (Telephone Conversation 6 - 10)
3. Connecting and Transferring Calls\* (Telephone Conversation 11 - 15)
4. Voice Mail & Taking Telephone Messages\* (Telephone Conversation 16 - 20)
5. Providing Information & Explanation (Telephone Conversation 21 - 25)
6. Delivering Messages (Telephone Conversation 26 - 30)
7. Dealing with Complaints (Telephone Conversation 31 - 35)

Unit 2 Making Calls

1. Completing Simple Business Tasks\* (Telephone Conversation 36- 40)
2. Completing More Complicated Business Tasks\* (Telephone Conversation 41 -45)
3. Discussing Business Issues (Telephone Conversation 46- 50)
4. Establishing Business Relations (Telephone Conversation 51 - 55)
5. Seeking Information about Products & Services (Telephone Conversation 56 - 60)
6. Seeking Information about Prices & Contracts (Telephone Conversation 61 -65)
7. Negotiating with Clients (Telephone Conversation 66- 70)

Unit 3 The Telephone System

1. The Telephone
2. Landline Telephones
3. Mobile Phones
4. Internet Telephones
5. Telephone Functions
6. Domestic Telephone Systems
7. International Telephone Systems
8. Basic Telephone Skills and Techniques

<<电话交流技能>>

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>