

<<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：9787040189278

10位ISBN编号：7040189275

出版时间：2006-8

出版时间：高等教育出版社

作者：贾昕莉

页数：124

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

《通信营业服务基础》是中等职业教育国家规划教材配套教学用书，以就业为导向，以能力为本位，以实践活动为主线，以促进学生职业生涯发展为最终目标的思路，围绕通信营业服务所需的基本知识、基本技能和基本态度，以通信营业服务活动为主线，搭建教材结构、组织教材内容，既涉及学生就业岗位所需知识、技能和态度，又为学生将来发展和提高作铺垫，真正做到为学生职业生存和发展服务，充分体现现代职业教育的应用性、基础性、综合性和可操作性原则。全书编写风格新颖，紧扣时代脉搏，尊重学生认知心理，实验和实例贴近职业生活情景，有利于培养学生具备通信服务岗位所需的综合职业能力。

<<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 础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 培养你成为合格的营业员专题一 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相关链接任务四 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 通信市场调查专题四 推销及具体方法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 市内电话业务专题二 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 600虚拟专用网业务任务三 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)入网任务五 了解其他数据业务专题一 电子数据交换业务专题二 ATM业务知识及技能训练相关链接任务六 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七 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部门经理等着你专题一 从营业员到部门经理参考文献专题二 管理者需具备哪些技能知识与技能训练

<<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>