

<<网络产品与客户服务实务>>

图书基本信息

书名：<<网络产品与客户服务实务>>

13位ISBN编号：9787111250883

10位ISBN编号：7111250885

出版时间：2008-9

出版时间：机械工业出版社

作者：汪永华

页数：189

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>

<<网络产品与客户服务实务>>

前言

本教材是以浙江经济职业技术学院为主并与其他高职院校合作出版的电子商务专业“能力本位”系列教材之一。

第一批出版的有《电子商务应用》、《网络产品与客户服务实务》以及《网上支付与结算》等。这套教材的最大特点是，根据电子商务行业核心竞争力、电子商务职业岗位核心能力，并考虑到高职院校学生的认知模式、成才规律，以职业岗位工作过程为导向，以职业岗位能力为本位，特别适合作为高职院校电子商务专业的教材。

本套教材的编著者以中青年骨干教师为主，他们不仅在相关课程教学中具有较好的教学经验，而且在电子商务专业的实践中也积累了丰富的经验，部分编著者是在实践岗位工作多年的“双师型”教师。在教材的策划、编写过程中，他们积极开展教学研究，从电子商务职业岗位群研讨、分析电子商务行业核心竞争力和职业岗位核心能力，结合高等职业教育“工学结合”的人才培养模式，编写了这套全新的模块化、理论与实践相结合的“能力本位”教材。

电子商务是21世纪朝阳产业，对相关人才的需求日新月异，希望编者们能够不断总结经验，不断创新和完善，以保持本套教材的先进性和实用性。

<<网络产品与客户服务实务>>

内容概要

本书是编者在总结长期从事电子商务企业的实践经验基础上，并结合高职高专电子商务专业的教学特点而开发的一门新课程。

本书主要是从网络营销当事人、电子商务从业者和网络产品或服务的销售人员的角度介绍当前电子商务领域一些电子商务公司、网络公司、网络服务提供商等向其他企业提供的核心和主流的网络产品和服务，并介绍主要的客户服务（销售）手段和技巧。

通过本课程的学习，旨在培养学生掌握3种核心职业能力：网络产品或服务的策划与销售能力、网络产品或服务的销售与选择能力和客户服务的能力。

全书共分16个项目，包括域名实务、实名服务、移动网址、虚拟主机、企业邮箱服务、网站策划诊断及优化、门户网站提供的网络广告、门户网站提供的无限增值服务、竞价排名广告、搜索引擎的其他形式广告、B2B门户提供的产品、B2C门户提供的产品、服务行业门户的网络产品、第三方支付提供的产品、客户服务（销售）实战技巧、网络营销方案的制作等内容。

本书可作为高职高专电子商务专业、信息管理专业教材，也可作为企业从事电子商务管理和应用人员的参考用书。

<<网络产品与客户服务实务>>

书籍目录

序

前言

第一单元 基础应用产品

项目一 域名服务

任务一 了解域名基本知识

任务二 域名操作

小结

项目二 实名服务

任务一 了解实名基本知识

任务二 实名操作

小结

项目三 移动网址服务

任务一 了解移动网址基本知识

任务二 移动网址操作

小结

项目四 虚拟主机服务

任务一 了解虚拟主机基本知识

任务二 虚拟主机操作

小结

项目五 企业邮箱服务

任务一 了解企业邮箱服务基本知识

任务二 企业邮箱操作

小结

项目六 网站策划、诊断与优化

任务一 了解网站策划、诊断与优化知识

任务二 网站策划、诊断与优化操作

小结

练习题

第二单元 门户网站提的网络产品

项目七 网络广告服务

任务一 了解网络广告基本知识

任务二 网络广告操作

小结

项目八 无线增值服务

任务一 了解无线增值服务基本知识

任务二 无线增值业务操作

小结

练习题

第三单元 搜索引擎产品

项目九 竞价排名广告服务

任务一 了解竞价排名广告基本知识

任务二 竞价排名广告操作

小结一

项目十 搜索引擎的其他广告服务

任务一 了解百度的火爆地带

<<网络产品与客户服务实务>>

任务二 了解Google AdSense

小结

练习题

第四单元 综合应用类产品

项目十一 B2B门户提供的产品

任务一 了解B2B门户产品的基本知识

任务二 B2B门户产品操作

小结

项目十二 B2C门户提供的产品

项目十三 服务行业门户的网络产品

项目十四 第三方支付提供的产品

第五单元 客户服务与销售技巧

项目十五 客户服务与销售实战技巧

项目十六 方案营销实战技巧

练习题

参考文献

参考网址

<<网络产品与客户服务实务>>

章节摘录

插图：

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>