

<<商务技能实训>>

图书基本信息

书名：<<商务技能实训>>

13位ISBN编号：9787306032454

10位ISBN编号：7306032453

出版时间：2009-2

出版时间：中山大学出版社

作者：蒋庆荣

页数：246

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>

## <<商务技能实训>>

### 内容概要

《商务技能实训》以教学实践为基础，总结以往的教学改革经验，针对高等职业教育特色，以培养高技能实用型人才为目标。

《广东省“十一五”高等教育教学改革项目教材：商务技能实训》的编写特别侧重学生的能力结构，突出对商务核心技能及关键能力的实训。

《广东省“十一五”高等教育教学改革项目教材：商务技能实训》是学生学习管理学、经济学、会计学等基础课的后续实践课程，尤其强调对学生实践能力的训练。

## &lt;&lt;商务技能实训&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 商务基础第一节 认识商务一、什么是商务二、为什么要从事商务活动第二节 商务技能一、市场需要商务技能二、商务技能要求三、现代商务第三节 商务发展一、商务在当今世界的主导作用二、中国儒商本章小结第二章 创业技能第一节 什么是“小型”企业一、小型企业在经济中的重要性二、小型企业的热门领域第二节 企业家一、企业家与老板的区别二、企业家的特征第三节 创立及经营小型企业一、精心策划商业蓝图二、创立小型企业三、小型企业融资第四节 特许经营一、什么叫特许经营二、特许经营的优势第五节 小型企业的成功与失败一、小型企业的发展趋势二、小型企业失败的原因三、小型企业成功的原因第六节 创业可选择的企业形式一、个体工商户和农村承包经营户二、个人独资企业三、合伙企业四、公司制企业五、管理公司六、公司的特别问题本章小结第三章 市场调研技能第一节 市场调研概述一、市场调研的概念二、市场调研的内容三、市场调研的步骤第二节 抽样调查一、抽样调查的概念二、抽样调查常用的名词三、几种具体的抽样方式第三节 市场调研的方法一、访问调查法二、观察调查法三、实验调查法第四节 问卷设计一、问卷的组成部分及基本结构二、调查问卷提问的方式三、问卷设计中应注意的问题第五节 市场调研资料的整理与分析一、调查资料的审核二、调查资料的分组本章小结第四章 客户沟通与谈判技能第一节 什么是沟通第二节 客户沟通技巧一、沟通中倾听的原则二、沟通中语言的技巧三、如何与愤怒的客户沟通四、电话礼仪与客户沟通技巧五、语言不通时如何与客户沟通六、与外商沟通的技巧第三节 什么是谈判一、谈判的定义二、传统谈判的迷思三、谈判四阶段的发展历史四、增值谈判的新观念和商业谈判的模型第四节 谈判过程的策略规划一、谈判的布局二、谈判的发展三、谈判的应变四、谈判的缔结本章小结第五章 电子商务技能第一节 电子商务基础一、电子商务的定义二、电子商务的交易过程三、电子商务平台第二节 阿里巴巴中文网站使用一、注册二、信息发布点三、竞价四、建立网上书店五、信用积分六、交易安全七、常见骗局案例分析本章小结第六章 项目管理技能第一节 项目一、什么是项目二、项目的特点三、项目的生命周期第二节 项目管理一、什么是项目管理二、项目的知识体系第三节 项目管理技能一、团队建设二、质量管理三、沟通管理本章小结第七章 运营管理技能第一节 生产和运营管理一、“生产”的概念二、运营管理的发展第二节 制造业部门和服务性部门的发展一、制造业部门的发展二、服务性运营的发展第三节 运作流程一、运作流程二、服务运作和产品生产之间的差异第四节 运营规划一、产量规划二、选址规划三、布局规划四、质量规划五、方法规划第五节 运营进度计划一、产品生产的进度计划二、服务运作的进度计划第六节 运作控制一、物料管理二、运作流程控制工具本章小结第八章 营销策划能力第一节 广告策划一、广告策划的基本流程二、广告策划书的撰写第二节 公共关系策划一、公共关系策划的程序二、公共关系营销第三节 营业推广策划一、营业推广策划的步骤二、营业推广策划书的撰写本章小结第九章 服务技能第一节 服务一、什么是服务二、服务的价值第二节 服务精神一、服务意识二、服务精神第三节 服务技能基础一、服务中无小事二、永远不要与顾客争执三、建立顾客的资料档案本章小结第十章 商业计划书第一节 商业计划一、商业模式二、商业计划第二节 商业计划书的要点一、关注产品二、敢于竞争三、了解市场四、表明行动的方针五、展示你的管理队伍六、出色的计划摘要第三节 商业计划书的编写一、商业计划书的内容二、商业计划书的编写步骤本章小结附录附录一 商务项目小组活动内容安排附录二 商务项目小组活动评分细则附录三 组长记分汇总表

#### 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>