

<<呼叫服务员>>

图书基本信息

书名：<<呼叫服务员>>

13位ISBN编号：9787504581303

10位ISBN编号：7504581305

出版时间：2009-12

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：上海市职业培训研究发展中心 组织编写

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>

<<呼叫服务员>>

内容概要

本书为《1+X职业技能鉴定考核指导手册》的其中一册，主要指导的对象是呼叫服务员。该手册由“理论知识复习题”“操作技能复习题”和“理论知识模拟试卷及操作技能模拟试卷”三大块内容组成，书中介绍了题库的命题依据、试卷结构和题型题量，同时从上海市1+X鉴定题库中抽取部分理论知识题、操作技能试题和模拟样卷供考生参考和练习，便于考生能够有针对性地进行考前复习准备。

<<呼叫服务员>>

书籍目录

呼叫服务员职业简介第1部分 呼叫服务员(五级)鉴定方案第2部分 鉴定要素细目表第3部分 理论知识复习题 基础知识 计算机的使用 座席工具的使用 客户服务基本技巧 电话服务基本技巧第4部分 操作技能复习题 座席工具使用 服务技能运用第5部分 理论知识考试模拟试卷及答案第6部分 操作技能考核模拟试卷

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>