

<<电力客户服务员工培训教材>>

图书基本信息

书名：<<电力客户服务员工培训教材>>

13位ISBN编号：9787508309958

10位ISBN编号：7508309952

出版时间：2002-1

出版时间：中国电力出版社

作者：江克宜 编

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>

<<电力客户服务员工培训教材>>

内容概要

本书由长期从事电力客户服务管理工作的人员编写，内容密切结合电力客户服务员工的日常工作，共分为电力市场概述、客户服务、供电服务与客户服务中心、电力营销、电力生产与使用、公文写作、客户服务中心技术支持系统、服务礼仪及沟通技巧、电力法规等九章。

本书内容系统精练、通俗易懂、面向广大电力客户服务中心员工，突出普及性、可读性、实用性，是电力客户服务中心开展业务学习和岗位培训，普及服务知识，提高电力优质服务水平的一本实用培训教材，也是电力客户服务中心有关管理人员的参考读物。

<<电力客户服务员工培训教材>>

书籍目录

抓好员工培训 提高服务水平——为《电力客户服务员工培训教材》序第一章 电力市场概述 第一节 市场 第二节 电力市场 第三节 国外典型电力市场简介 第四节 我国电力市场概况第二章 客户服务 第一节 服务的含义 第二节 服务的特征 第三节 服务质量及其评价 第四节 客户服务与企业发展的关系第三章 供电服务与客户服务中心 第一节 供电服务的内容 第二节 供电服务的历史与现状 第三节 供电企业改善服务的必要性 第四节 供电服务质量评价 第五节 改善供电服务质量的对策 第六节 电力客户服务中心及其功能第四章 电力营销 第一节 市场营销基本概念 第二节 电力营销第五章 电力生产与使用 第一节 电力系统概述 第二节 供用电基础知识 第三节 电能计量 第四节 线损 第五节 电价与电费 第六节 安全用电和节约用电第六章 公文写作 第一节 概述 第二节 行政公文 第三节 筹划总结性文书 第四节 信息文书 第五节 会务文书第七章 客户服务中心技术支持系统 第一节 系统概述 第二节 技术支持系统结构 第三节 CTI技术 第四节 系统主要功能 第五节 客户服务中心系统座席功能 第六节 电力营销管理信息系统 第七节 其他相关系统 第八节 有关名词解释第八章 服务礼仪及沟通技巧 第一节 礼仪概述 第二节 电话沟通礼仪 第三节 电话礼貌要求 第四节 接复电话的服务小技巧 第五节 使用电子通信媒体 第六节 让每个员工都成为形象大使 第七节 常用电话服务礼仪规范第九章 电力法规 第一节 我国电力法规的演进 第二节 电力法规及其配套规章选编 第三节 与电力相关的其他法规参考文献后记

<<电力客户服务员工培训教材>>

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>