

<<普通高等教育“十二五”规划教材>>

图书基本信息

书名：<<普通高等教育“十二五”规划教材>>

13位ISBN编号：9787512319110

10位ISBN编号：7512319118

出版时间：2011-6

出版时间：中国电力出版社

作者：李珞新，沈鸿 主编

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>

## 内容概要

本书为普通高等教育“十二五”规划教材(高职高专教育)。

本书采用情境教学、任务驱动的方式编写,包括5个学习情境16个学习模块8个现场训练任务。本书内容紧密结合电力客户服务的各项日常工作,主要包括供电优质服务导人、供电优质服务理念及基本礼仪、营业厅服务、95598服务、现场服务、VIP客户服务与自助服务。每个学习情境均有若干学习模块、训练任务,还附有习题,书后附有参考答案。

本书可作为电力高职高专电力市场营销、供用电技术、发电厂电力系统专业的教材,也可作为供电企业职工培训教材。

书籍目录

前言

供电优质服务导入

习题

学习情境一 供电优质服务理念及基本礼仪

第一部分 知识模块

模块一 供电优质服务理念基本概念

模块二 国家电网公司基本价值理念

模块三 供电优质服务基本礼仪

第二部分 习题

第三部分 实训任务

任务一 基本礼仪训练

任务二 基本礼仪展示

学习情境二 营业厅服务

第一部分 知识模块

模块一 营业厅环境建设规范

模块二 营业厅日常管理及服务管理规范

模块三 服务员工行为规范

第二部分 习题

第三部分 实训任务

任务一 营业厅服务礼仪演练

任务二 营业厅服务现场模拟

学习情境三 95598服务

第一部分 知识模块

模块一 95598概况

模块二 95598服务规范

第二部分 习题

第三部分 实训任务

任务一 95598系统基本功能运用

任务二 95598服务规范用语及现场情景模拟

学习情境四 现场服务

第一部分 知识模块

模块一 抄表服务

模块二 用电检查服务

模块三 业务扩充服务

模块四 故障抢修服务

模块五 装接校表服务

第二部分 习题

第三部分 实训任务

任务现场服务模拟

学习情境五 VIP客户服务与自助服务

第一部分 知识模块

模块一 VIP客户管理

模块二 VIP客户的服务项目及规范要求

模块三 自助服务的方式及规范要求

第二部分 习题

第三部分 实训任务

任务 自助服务终端设备操作及维护

附录A习题参考答案

参考文献

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>