

<<中等职业学校教学改革创新教材>>

图书基本信息

书名：<<中等职业学校教学改革创新教材>>

13位ISBN编号：9787513513524

10位ISBN编号：751351352X

出版时间：2011-9

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应用技术大学 编

页数：207

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

1, 方案先行、整体开发

本套教材是在(客户信息服务专业(呼叫服务技能方向)教学方案)的整体规划设计下进行整体开发的, 专业人才培养方案设计系按照规范化程序进行, 充分考虑了行业发展需要和职业岗位自身的特点, 遵循国家职业标准的要求, 具有比较强的操作性, 对中等职业学校同类专业的设置有参考借鉴作用。这就从根本上保证了本套教材的职业教育属性。

2, 内容适当、组织合理

本套教材介绍了呼叫服务行业的主流技术、服务模式以及必备的服务技能, 教学内容取自岗位胜任的能力需要, 不仅覆盖了有关国家职业技能标准, 还增加了毕业生职业发展和岗位晋升所需要的专业知识和技能。

这样做的目的是为毕业生在呼叫服务行业的首次就业提供保障, 为他们今后的职业生涯发展奠定基础。

值得特别指出的是, 本套教材中的案例均来自呼叫中心的真实工作。

教材在讲解知识和技能的同时, 选取适当的方式穿插了对学生进行职业素养、职业道德的教育的内容, 特别是对呼叫服务行业必备的为客户保密、任劳任怨、自我减压等素养和基层管理技能的训练给予了足够的重视。

本套教材按照职业工作逻辑组织职业技能和必备知识, 知识围绕技能, 为技能培养提供支撑。

内容组织上做到学习目标先行, 先易后难, 深入浅出, 符合中等职业学校学生的年龄、心理特点和认知规律。

书籍目录

序一

序二

编写说明

第一单元 数据清洗

模块一 体验数据清洗业务

- 一、数据清洗概述
- 二、数据清洗业务的程序及基本规则
- 三、数据核对的技巧
- 四、数据清洗的话术实例

模块二 执行数据清洗业务流程

- 一、进一步了解数据清洗
- 二、执行数据清洗业务流程
- 三、数据清洗信息的采集
- 四、数据清洗过程中应注意的问题

第二单元 市场调研

模块三 熟悉市场调研流程与话术

- 一、初始市场调研
- 二、市场调研的功能
- 三、市场调研的基础与特征
- 四、市场调研的原则

模块四 实施市场调研

- 一、确定市场调研问题
- 二、制订市场调研方案
- 三、组建调研实施队伍
- 四、调研访问的程序
- 五、市场调研数据的采集
- 六、市场调研数据的处理与分析
- 七、撰写、阅读市场调研报告
- 八、市场调研——质量控制
- 九、市场调研资料分析

第三单元 电话销售

模块五 体验电话销售流程

- 一、了解电话销售
- 二、电话销售的基本流程及语术

模块六 向客户推荐产品

- 一、进一步了解电话销售
- 二、影响电话沟通质量的因素
- 三、如何规范地接听电话
- 四、如何规范地拨打电话
- 五、如何恰当地介绍产品

模块七 赢得客户的心

- 一、坐席代表的职业素养修炼
- 二、表达同理心
- 三、如何赢得用户的喜欢
- 四、如何做到能问、会听、善分析

<<中等职业学校教学改革创新教材>>

五、如何深入挖掘需求

六、训练指南

模块八 跟进客户达成协议

一、如何成为优秀的销售员

二、客户分类

三、客户跟进

四、达成协议的处理

五、实例分析

参考文献

鸣谢

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>