

《通信营业服务基础》

图书基本信息

书名：《通信营业服务基础》

13位ISBN编号：9787040189278

10位ISBN编号：7040189275

出版时间：2006-8

出版社：高等教育出版社

作者：贾昕莉

页数：124

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《通信营业服务基础》

内容概要

通信营业服务基础（通信技术专业），ISBN：9787040189278，作者：贾昕莉

《通信营业服务基础》

书籍目录

第一部分你想成为通信人吗专题一 了解通信发展概况专题二 通信行业的相关知识专题三 你知道我国主要的通信运营公司吗专题四 我国通信产业现状及远景展望 知识技能训练第二部分通信营业需要什么样的服务人员任务一 遵循通信服务人员的职业道德任务二 培养你成为合格的营业员专题一 通信营业员用户接待服务规范专题二 通信营业服务规范用语知识与技能训练任务三 培养你成为优秀的客户座席代表专题一 了解客户座席代表的工作岗位——呼叫中心专题二 客户座席代表服务规范专题三 话务员发音技巧专题四 掌握话务员基本服务技巧专题五 客户投诉及处理知识与技能训练相关链接任务四 培养你成为优秀的通信终端产品营销员专题一 通信终端产品营销员的服务规范专题二 通信终端产品营销员的沟通规范专题三 通信市场调查专题四 推销及具体方法知识与技能训练第三部分通信营业服务人员应具备的业务知识任务一 掌握通信终端产品的基本知识和营销方法专题一 电话机专题二 传真机专题三 无线市话——小灵通专题四 手机知识与技能训练任务二 掌握固定电话业务知识专题一 市内电话业务专题二 长途电话专题三 国际电话专题四 会议电话专题五 会议通专题六 程控电话新功能专题七 800业务专题八 600虚拟专用网业务任务三 熟悉固定电话卡类业务专题一 IC卡业务专题二 IP卡业务任务四 掌握Internet接入业务专题一 电话拨号上网业务专题二 通过ADSL入网专题三 通过FTTX+LAN（光纤+局域网）入网任务五 了解其他数据业务专题一 电子数据交换业务专题二 ATM业务知识技能训练相关链接任务六 掌握移动通信基础知识专题一 移动通信网络知识介绍专题二 移动通信业务知识介绍任务七 掌握移动通信业务受理专题一 移动通信基本业务受理专题二 移动通信增值业务受理专题三 移动电话拨号方式专题四 资费及收费标准知识与技能训练相关链接部门经理等着你专题一 从营业员到部门经理参考文献专题二 管理者需具备哪些技能知识与技能训练

《通信营业服务基础》

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：www.tushu000.com