

《会展企业客户服务》

图书基本信息

书名：《会展企业客户服务》

13位ISBN编号：9787121043895

10位ISBN编号：7121043890

出版时间：2010-9

出版社：电子工业

作者：薛晨皓 编

页数：249

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

《会展企业客户服务》

内容概要

《会展企业客户服务》是会展专业的核心课程。主要内容包括：会展客户服务概论、会展服务承包商的选择、会议客户服务、展览会的客户服务、会展宴会中的客户服务、会展旅游客户服务、会展客户关系管理、会展客户满意度、会展客户服务人员实务等十部分。为方便中等职业学校教师教学，体现其操作性和实用性，本书融知识、技能、案例、训练于一体，内容丰富、体例新颖，每章均有学习目标、案例导入、知识点、案例综合分析、本章小结和复习思考题，以强化理论与实践的结合，学习知识与开发智力的结合，动脑思考与动手操作的结合，真正体现职业技术教育的特色。

本教材总课时为72学时。本书可作为会展、物流、旅游、市场营销等专业及相关专业的教材，也可作为相关从业人员的参考用书和岗位培训用书。

本书还配有电子教学参考资料包，包括教学指南、电子教案及习题答案、详见前言。

《会展企业客户服务》

书籍目录

第1章 概论1.1 会展服务的概念与内涵1.2 会展服务案例分析复习思考题第2章 会展服务承包商的选择2.1 会展服务承包商的概念2.2 会展服务承包商的选择2.3 会展服务供应商的概念2.4 开拓会展服务供应商的原则案例分析复习思考题第3章 会议客户服务3.1 会议应送客户服务3.2 会议食宿过程客户服务3.3 会议进程中的客户服务3.4 会议资料、礼品发放中的客户服务案例分析复习思考题第4章 展览会的客户服务4.1 招展中工作的客户服务4.2 会展中客户服务4.3 展后客户服务案例分析复习思考题第5章 会展宴会中的客户服务5.1 宴会概述5.2 宴会准备中的客户服务5.3 宴会中的客户服务案例分析复习思考题第6章 会展旅游客户服务第7章 会展客户关系管理与服务第8章 会展客户满意度第9章 会展客户服务人员实务附录A 会议邀请函附录B 中国农业工程学会2005年学术年会——会议指南附录C 构建中等职业学校会展专业核心课程体系参考文献

《会展企业客户服务》

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