

<<通信营销服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<通信营销服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787121140303

10位ISBN编号：7121140306

出版时间：2011-7

出版时间：电子工业出版社

作者：贾昕莉

页数：134

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>

<<通信营销服务实训教程>>

内容概要

《通信营销服务实训教程》共分四个部分，第一部分通信营销服务的基本知识，旨在帮助读者了解市场营销的基本理论知识，遵循必需、够用原则。

第二部分通信营销服务的基本技能，通过对通信行业营业、话务和手机营销的最新典型真实案例的分析和实训，旨在帮助读者形成营销企业的品牌、业务和终端产品的综合职业能力，遵循典型、真实和实践原则，第三部分相关制度及法律法规，旨在帮助读者了解通信行业相关制度和法律法规，遵循必需、够用原则。

第四部分通信营业服务、话务服务以及营业厅手机营销服务的实训内容，旨在帮助读者熟练掌握该领域的知识和技能。

《通信营销服务实训教程》可作为中等职业学校通信类专业的专业实训课教材，也可作为营销类专业选修课教材和业余爱好者自学用书。

<<通信营销服务实训教程>>

书籍目录

第一部分 通信营销服务的基本知识

任务一 掌握市场营销基本知识

专题一 概述

专题二 通信营销战略

专题三 通信营销组合策略

专题四 市场营销的新发展

任务二 掌握通信产品和服务营销基本知识

专题一 通信产品营销的基本知识

专题二 通信服务营销的基本知识

第二部分 通信营销服务的基本技能

任务一 掌握通信营业营销基本技能

专题一 情景扮演分析

专题二 通信营业厅营销流程

专题三 通信营业厅营销案例分析与实训

专题四 知识与技能训练

任务二 掌握通信话务营销基本技能

专题一 情景扮演分析

专题二 通信呼叫中心营销流程

专题三 通信呼叫中心营销案例分析

专题四 知识与技能训练

任务三 掌握手机营销基本技能

专题一 情景扮演分析

专题二 手机营销流程

专题三 手机营销案例分析与实训

专题四 知识与技能训练

第三部分 相关制度及法律法规

第四部分 常见的通信服务实训

任务一 常见的通信营业服务实训

实训一 中国电信固定电话新入网业务

实训二 中国电信天翼宽带“我的e家”新装业务

实训三 中国电信主资费更改业务

实训四 中国电信话费收缴及查询业务

实训五 中国电信推广营销彩铃业务

实训六 营业员业务办理实训——特殊情况的处理

任务二 常见通信话务服务实训

实训一 客服人员投诉处理实训

实训二 客服人员业务办理实训(一)

实训三 客服人员业务办理实训(二)

实训四 外呼营销实训案例(一)

实训五 外呼营销实训案例(二)

任务三 通信营业厅手机营销服务实训

实训一 中国联通零元购iphone4活动实训

实训二 中国移动“心机”营销活动实训

实训三 中国电信“天翼手机”营销活动实训

<<通信营销服务实训教程>>

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>