

<<客户服务管理师>>

图书基本信息

书名：<<客户服务管理师>>

13位ISBN编号：9787504592057

10位ISBN编号：7504592056

出版时间：2011-8

出版时间：中国劳动社会保障

作者：孙凤芝//丁文花

页数：206

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>

## <<客户服务管理师>>

### 内容概要

《国家职业技能鉴定国家职业资格培训教程：客户服务管理师（基础知识）》主要包括：客户服务管理师职业基础、客户服务的基本概念、客户服务的分类与内容、客户服务管理的原则和流程、客户服务管理师的职业规范与要求、客户服务管理师的礼仪规范及要求、计算机应用与电子商务等。

《国家职业技能鉴定国家职业资格培训教程：客户服务管理师（基础知识）》适用于对各级别客户服务管理师的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是客户服务管理师职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

## <<客户服务管理师>>

### 书籍目录

第1章 客户服务管理师的职业道德规范第1节 职业道德的相关概念第2节 客户服务管理师应具备的职业道德第2章 客户服务管理师职业基础第1节 客户服务的基本概念第2节 客户服务的分类与内容第3节 客户服务管理的原则和流程第4节 客户服务管理师的职业规范与要求第5节 客户服务管理师的礼仪规范及要求第3章 现代企业管理第1节 现代企业概述第2节 企业战略管理第3节 企业生产管理第4节 人力资源开发与管理第4章 市场营销管理第1节 市场营销的本质第2节 市场营销管理过程第3节 市场营销策略组合第5章 管理沟通第1节 管理沟通概论第2节 人际沟通第3节 组织沟通第4节 管理过程沟通第6章 服务心理学第1节 客户服务心理学概述第2节 客户服务过程中的心理现象及其规律第3节 客户服务心理策略第7章 计算机应用与电子商务第1节 计算机应用第2节 电子商务第8章 客户服务管理相关法律知识第1节 中华人民共和国合同法第2节 消费者权益保护法参考文献

<<客户服务管理师>>

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>