

<<背88个短语掌握客服英语>>

图书基本信息

书名：<<背88个短语掌握客服英语>>

13位ISBN编号：9787508458700

10位ISBN编号：7508458702

出版时间：2009-1

出版时间：水利水电出版社

作者：略颂

页数：111

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>

## <<背88个短语掌握客服英语>>

### 前言

对于大部分中国人来说，用英文服务客户是一个挑战。虽然学习英语多年，但常会出现听不清、说不出、不知如何应对客户电话、无法处理客户投诉等问题。

一位在外企工作的朋友曾对我讲述了自己失败的客服经历。一次她接到一个美国客户打来的电话，抱怨收到的货物有轻微损伤，但她由于事前没有准备，根本不知如何应对，不仅回答问题支支吾吾，而且在没弄清具体情况的前提下就本能地把责任推到了别的部门，最终给对方形成了她的公司在推诿责任的印象，差点失去一位重要客户。

或许您也有似曾相识的经历，正苦于寻找一本好书，借以提高自己的英语技能，摆脱目前的尴尬境遇。

《背88个短语掌握客服英语》恰好是为您量身定做的。本书提炼出客服入门、面对面客服、电话客服、呼叫中心、邮件客服和问题解决中出现频率最高的句子，只要背诵这些短语，就能立竿见影地提高驾驭客服英语的水平。

《背88个短语掌握客服英语》是“随身装小教材”系列图书之一。本套图书内容翔实，轻便小巧，适于携带，既可供商务人士、外事工作者、科技人员忙里偷闲翻阅，也可让读者尽情享受随时随地学习英语的乐趣。

## <<背88个短语掌握客服英语>>

### 内容概要

《背88个短语掌握电话英语》针对一个商务主题，提炼该主题下使用频率最高的英语短语，并配以讲解和练习。

读者只要背诵这些短语，就能立竿见影地提高驾驭商务英语的水平。

具备初级或中级外语水平，工作中需要使用听说读写英语技能的商务人士，或希望加强商务英语能力，毕业后到涉外企业工作的留学生、高等院校学生。

<<背88个短语掌握客服英语>>

书籍目录

前言使用说明1. 客服入门 相关概念 Customer service Customer care Customer Relationship Management ( CRM ) Customer satisfaction Customer loyalty Internal CUStomers / External CUStomers Regular customers / Potential customers / End users Before - sales service , After-sales service 客服人员技能要求 Effective communication skills Ability to deal with complaints and problems Good phone skills and customer service manner Ability to provide proper follow up Ability to work under pressure and deadline Ability to work in teams as well as independently Test yourself !

Test yourself !

参考答案2. 面对面客服 基础社交：问候 It's nice to finally meet you face to face . 基础社交：闲聊话题 Have you ever been to Beijing before ?

How was the weather ?

基础社交：热情招待 Can I get you some coffee ora cold drink ?

基础社交：告别 Solongfor now . 会议：开场白 Well , we all seem to be here now . Let ' S begin . 会议：介绍议题 We are meeting today to talk about a new mar-keting strategy . 会议：询问情况 I've done some research into your company It seems you have made progress in your sales Is that right ?

会议：提出建议 My suggestion is to use the new version . 会议：表达同意 I think you ' re right .

会议：征询意见 So , that was my suggestion . Is that suitable for you ?

会议：结束语 That was a very useful meeting . 展会：发起交谈 Excuse me , may I help you ?

展会：具体讲解 We're here every year and it's quite an important eventfor US . 展会：具体询问 Are you looking for anything in pa rticular ?

展会：建立联系 Do you mind if I take your business card ?

展会：结束交谈 I hopeyou enjoythefair . 演示：开场问候 Good morning / afternoon , ladies and genUemen . 演示：自我介绍 Let me just start by introducing myself . My name is..... 演示：

点明主题 What I'd like to present to you today is... 演示：说明目的 I hope that you will leave this room with a better understanding of our new marketing strategy . 演示：描述产品/服务 Our

product range includes machine tools and light industrial products . 演示：强调特点 We stand out from our competitors because our products are very of high quality . 演示：提供产品资料 I hope you

' ll pick up one of our leaflets . 演示：后续跟进 I , ll send you the latest brochure tomorrow . 演示：

总结概括 Just to summarize the main points of my talk .

## <<背88个短语掌握客服英语>>

### 编辑推荐

《背88个短语掌握客服英语》给繁忙的商务人士随身携带。

背88个高频短语，让电话英语超自信。

对于大部分中国人来说，用英文做演示是一项挑战。

虽然学习英语化多年，但常会出现听不清、说不出、不知如何通过电话与人交流的问题。

其实电话英语有许多高频短语，只要背诵这些短语，英语的使用技巧就会增强。

《背88个短语掌握电话英语》设计轻便小巧，便于随身携带，供商务人士忙里偷闲翻阅。内容包括六个部分：基础交流、信息传递、留言、会面安排、投诉与问题解决和电话洽谈。

<<背88个短语掌握客服英语>>

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>