

<<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：9787509505557

10位ISBN编号：7509505550

出版时间：2008-4

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：常莉 主编

页数：149

字数：203000

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>

<<会展企业客户服务>>

内容概要

本书是全国中等职业学校会展专业系列教材之一，是为中等职业学校会展专业及其他相关专业教学需要、会展从业人员培训及学习参考而编写的。

本教材立足于服务的观点，依据中等职业学校“会展营销管理”专业的培养目标和学生的学习能力，结合会展企业客户服务的特点和要求，系统地介绍了会展客户服务的基础知识和基本操作技能，目的在于树立学生的客户服务理念，形成会展服务工作的实际操作能力。

所以本教材在向学生传导先进的现代客户服务理念的同时，注重对会展服务实际工作内容和要求的描述，突出会展客户服务工作的实际可操作性，让学生学后知道应该做什么、怎么做。

本教材也可以作为会展管理专业、电子商务专业、市场营销专业及其他相关专业职业学校的教材或参考用书。

<<会展企业客户服务>>

书籍目录

第一单元 会展客户服务概述

模块一 会展服务基础知识

模块二 会展客户服务

练习与实训

第二单元 会议客户服务

模块一 会前准备中的客户服务

模块二 会议进程中的客户服务

模块三 会议结束后的客户服务

练习与实训

第三单元 展览会客户服务

模块一 展前筹备工作中的客户服务

模块二 展中客户服务

模块三 展后客户服务

练习与实训

第四单元 宴会中的客户服务

模块一 会展宴会基础知识

模块二 宴会客户服务

练习与实训

第五单元 会展旅游客户服务

模块一 会展旅游客户服务

模块二 奖励旅游与节事活动客户服务

练习与实训

第六单元 会展客户关系管理

模块一 会展客户关系管理概述

模块二 会展客户价值分析与客户管理

练习与实训

第七单元 会展客户满意度管理

模块一 会展客户满意度

模块二 提高会展客户满意度的途径

练习与实训

第八单元 会展服务礼仪

模块一 会展服务人员的形象礼仪

模块二 会展服务礼仪

练习与实训

主要参考文献

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>