

<<中级电信业务员>>

图书基本信息

书名：<<中级电信业务员>>

13位ISBN编号：9787563517701

10位ISBN编号：7563517707

出版时间：2008-6

出版时间：北京邮电大学

作者：通信行业职业技能鉴定指导中心

页数：162

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>

<<中级电信业务员>>

内容概要

本书分为理论和技能两个部分，从市场调研与分析、业务营销、客户关系管理和客户信息管理四个职业功能进行编写。

在理论部分，主要由市场营销、服务营销、客户关系管理等方面知识点组成；在技能方面，主要由商务礼仪、沟通技能、销售技能、业务演示技能、客户投诉处理技能、客户维系技能等技能组成。

本书的特点是以技能为主，知识为辅，知识为解决问题而服务。

通过本书的阅读，希望读者能够熟悉并掌握各种知识，同时具备较强的电信业务营销能力。

本书读者对象：中级电信业务员、电信专业的在校生与教师。

<<中级电信业务员>>

书籍目录

第一部分 理论篇

第一章 电信业务员职业认知

第一节 职业描述

一、职业定义

二、职业等级

第二节 职业要求

一、基本要求

二、工作要求

第二章 电信市场营销基本知识

第一节 概述

一、市场概述

二、市场营销概述

三、营销观念的发展历程

第二节 电信营销环境分析

一、营销环境分析的目的和内容

二、宏观环境分析

三、微观环境分析

第三节 电信市场调研

一、电信企业市场调研

二、电信市场调研的流程

第四节 电信营销战略

一、营销战略概念

二、市场细分

三、选择目标市场

四、市场定位

第五节 电信营销组合策略

一、营销组合策略概述

二、产品策略

三、促销策略

四、渠道策略

五、价格策略与电信资费管制

第三章 市场营销的新发展

第一节 关系营销

一、关系营销的三要素

二、关系营销的主要途径

第二节 体验营销

一、体验营销的体验形式

二、体验营销的操作步骤

第三节 整合营销

一、整合营销传播的七个层次

二、整合营销的六个方法

第四章 电信服务营销

第一节 服务与服务营销

一、服务概述

二、服务的基本特征

<<中级电信业务员>>

三、服务营销战略

第二节 服务质量管理

一、服务质量的构成和构成

二、全面质量管理

第五章 电信客户关系管理

第一节 客户关系管理概述

一、客户关系管理的概念

二、客户关系管理的内涵

三、电信客户关系管理的特点

第二节 客户信息与资源管理

一、客户信息收集

二、客户信息与资源管理

三、客户信息与资源的利用

第二部分 技能篇

第六章 商务礼仪

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

二、礼仪的原则

第二节 良好的个人形象

一、仪表礼仪

二、谈吐礼仪

三、介绍礼仪

四、电话礼仪

五、赴宴及宴请礼仪

六、名片使用礼仪

七、电信运营企业大客户营销服务礼仪规范

第七章 沟通技能

第一节 沟通概述

一、沟通的原则

二、营销沟通

第二节 沟通技巧

一、沟通方法

二、具体技巧

三、不同类型客户的应对技巧

第八章 电信销售技能

第一节 销售理念

一、端正销售理念

二、销售中需要面对的现实问题

第二节 销售步骤

一、寻找潜在客户

二、接近潜在客户

三、选择目标客户

四、确认客户需求

五、展示电信产品

六、排除客户异议

七、与客户签约

八、售后跟踪

<<中级电信业务员>>

第九章 电信业务演示技能

第一节 业务演示概述

- 一、演示与业务演示
- 二、业务演示的基本原则

第二节 电信业务演示技巧

- 一、演示前的准备
- 二、演示资料的制作
- 三、演示结构
- 四、演示中的语言技巧
- 五、演示中的非语言技巧

第十章 电信投诉处理技能

第一节 投诉处理概述

- 一、客户投诉的原因
- 二、重新认识客户投诉
- 三、正确处理客户投诉的原则

第二节 有效处理客户投诉的技巧

- 一、两种关键心理
- 二、处理投诉的六步法
- 三、处理客户投诉的沟通技巧

第十一章 电信市场客户维系技能

第一节 电信客户忠诚管理

- 一、客户忠诚概述
- 二、建立忠诚的客户群

第二节 客户维系与挽留

- 一、维系和挽留的基本要求
- 二、客户流失调查分析
- 三、维系和挽留的流程

参考文献

<<中级电信业务员>>

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>