

<<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



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>