

<<客服英语>>

图书基本信息

书名：<<客服英语>>

13位ISBN编号：9787301148600

10位ISBN编号：7301148607

出版时间：2009-1

出版时间：北京大学出版社

作者：Rosemary Richey

页数：89

字数：152000

译者：李相敏

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>

## 前言

我国高职高专教育的春天来到了。  
随着国家对高职高专教育重视程度的加深。  
职业技能教材体系的建设成为了当务之急。  
高职高专过去沿用和压缩大学本科教材的时代一去不复返了。  
语言学家Harmcr指出：“如果我们希望学生学到的语言是在真实生活中能够使用的语言，那么在教材编写中接受技能和产出技能的培养也应该像在生活中那样有机地结合在一起。”  
”教改的关键在教师，教师的关键在教材，教材的关键在理念。  
我们依据《高职高专教育英语课程教学基本要求》的精神和编者做了大量调查，秉承“实用为主，够用为度，学以致用，触类旁通”的原则，历经两年艰辛，为高职高专学生编写了这套专业技能课和实训课的英语教材。  
本套教材的内容贴近工作岗位，突出岗位情景英语，是一套职场英语教材，具有很强的实用性、仿真性、职业性，其特色体现在以下几个方面：  
1. 开放性 本套教材在坚持编写理念、原则及体例的前提下，不断增加新的行业或岗位技能英语分册作为教材的延续。  
2. 国际性 本套教材以国内自编为主，以国外引进为辅，取长补短，浑然一体。  
目前已从德国引进了某些行业的技能英语教材，还将从德国或他国引进优秀教材经过本土化后奉献给广大师生。  
3. 职业性 本套教材是由高职院校教师与行业专家针对具体工作岗位、情景过程共同设计编写。  
同时注重与行业资格证书相结合。  
4. 任务性 基于完成某岗位工作任务而需要的英语知识和技能是本套教材的由来与初衷。  
因此，各分册均以任务型练习为主。

## <<客服英语>>

### 内容概要

《客服英语》以真实的场景、地道的语言展示了用英语与客户有效沟通的技巧，帮助学习者掌握与客户面谈、电话联系和书信沟通的方法和技能，使学习者在进入真实的商业环境时仍能游刃有余地用英语交流。《客服英语》既可作为商务英语课程的补充教材，也可以作为强化训练客服英语的教材单独使用，亦可供客服领域的专业人员自学。

书籍目录

1 Introduction to customer care  
2 Face to face with customers  
3 Dealing with customers on the phone  
4 Call centre success  
5 Delivering customer care through writing  
6 Dealing with problems and complaints  
PAGE APPENDIX

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>