

<<中等职业学校教学改革创新教材>>

图书基本信息

书名：<<中等职业学校教学改革创新教材>>

13位ISBN编号：9787513513524

10位ISBN编号：751351352X

出版时间：2011-9

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应用技术大学 编

页数：207

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>

内容概要

1, 方案先行、整体开发

本套教材是在(客户信息服务专业(呼叫服务技能方向)教学方案)的整体规划设计下进行整体开发的, 专业人才培养方案设计系按照规范化程序进行, 充分考虑了行业发展需要和职业岗位自身的特点, 遵循国家职业标准的要求, 具有比较强的操作性, 对中等职业学校同类专业的设置有参考借鉴作用。这就从根本上保证了本套教材的职业教育属性。

2, 内容适当、组织合理

本套教材介绍了呼叫服务行业的主流技术、服务模式以及必备的服务技能, 教学内容取自岗位胜任的能力需要, 不仅覆盖了有关国家职业技能标准, 还增加了毕业生职业发展和岗位晋升所需要的专业知识和技能。

这样做的目的是为毕业生在呼叫服务行业的首次就业提供保障, 为他们今后的职业生涯发展奠定基础。

值得特别指出的是, 本套教材中的案例均来自呼叫中心的真实工作。

教材在讲解知识和技能的同时, 选取适当的方式穿插了对学生进行职业素养、职业道德的教育的内容, 特别是对呼叫服务行业必备的为客户保密、任劳任怨、自我减压等素养和基层管理技能的训练给予了足够的重视。

本套教材按照职业工作逻辑组织职业技能和必备知识, 知识围绕技能, 为技能培养提供支撑。

内容组织上做到学习目标先行, 先易后难, 深入浅出, 符合中等职业学校学生的年龄、心理特点和认知规律。

书籍目录

- 序一
- 序二
- 编写说明
- 第一单元 数据清洗
 - 模块一 体验数据清洗业务
 - 一、数据清洗概述
 - 二、数据清洗业务的程序及基本规则
 - 三、数据核对的技巧
 - 四、数据清洗的话术实例
 - 模块二 执行数据清洗业务流程
 - 一、进一步了解数据清洗
 - 二、执行数据清洗业务流程
 - 三、数据清洗信息的采集
 - 四、数据清洗过程中应注意的问题
- 第二单元 市场调研
 - 模块三 熟悉市场调研流程与话术
 - 一、初始市场调研
 - 二、市场调研的功能
 - 三、市场调研的基础与特征
 - 四、市场调研的原则
 - 模块四 实施市场调研
 - 一、确定市场调研问题
 - 二、制订市场调研方案
 - 三、组建调研实施队伍
 - 四、调研访问的程序
 - 五、市场调研数据的采集
 - 六、市场调研数据的处理与分析
 - 七、撰写、阅读市场调研报告
 - 八、市场调研——质量控制
 - 九、市场调研资料分析
- 第三单元 电话销售
 - 模块五 体验电话销售流程
 - 一、了解电话销售
 - 二、电话销售的基本流程及语术
 - 模块六 向客户推荐产品
 - 一、进一步了解电话销售
 - 二、影响电话沟通质量的因素
 - 三、如何规范地接听电话
 - 四、如何规范地拨打电话
 - 五、如何恰当地介绍产品
 - 模块七 赢得客户的心
 - 一、坐席代表的职业素养修炼
 - 二、表达同理心
 - 三、如何赢得用户的喜欢
 - 四、如何做到能问、会听、善分析

<<中等职业学校教学改革创新教材>>

五、如何深入挖掘需求

六、训练指南

模块八 跟进客户达成协议

一、如何成为优秀的销售员

二、客户分类

三、客户跟进

四、达成协议的处理

五、实例分析

参考文献

鸣谢

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>