

<<10086话务员手册>>

图书基本信息

书名：<<10086话务员手册>>

13位ISBN编号：9787115296528

10位ISBN编号：7115296529

出版时间：2013-1

出版时间：张立春 人民邮电出版社 (2013-01出版)

作者：张立春

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>

<<10086话务员手册>>

内容概要

《10086话务员手册》分为“准备工作”和“业务问答”两部分。

“准备工作”主要介绍了“沟通六步法”，这一方法是以一线员工和管理人员的平时工作为基础，整理并提炼而成的。

“业务问答”部分则汇集了移动全部业务种类，涵盖品牌业务、基础服务、互联网通信、信息类业务、语音类业务、梦网类业务、国际及港澳台通信等，同时延展到与通信相关的通信常识、手机常识、网络常识以及各业务使用技巧、投诉处理技巧、疑难解答等。

《10086话务员手册》是话务员提高业务知识的一本全面的学习资料。

<<10086话务员手册>>

编辑推荐

1.作者团队来自第一线，内容详实，贴近用户，实用性强。
市场尚无竞争产品。

<<10086话务员手册>>

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>