第一图书网, tushu007.com

<<电信服务礼仪基本理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<电信服务礼仪基本理论与实务>>

13位ISBN编号：9787563507238

10位ISBN编号：756350723X

出版时间：2004-1

出版时间：北京邮电大学出版社

作者：黄传武

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

第一图书网, tushu007.com

<<电信服务礼仪基本理论与实务>>

内容概要

本书以最浅显的理论、应用性的实践案例，结合我国通信产业服务实际情况，介绍了电信服务礼仪基本理论与实务。
全书文笔流畅、浅显易懂，融理论性、知识性、趣味性、实用性为一体，简要而系统地介绍了服务礼仪所包含的几个重要组成部分，尤其是通信企业实际应用的窗口礼仪、客户服务礼仪、电话礼仪。
每章简要介绍基本知识，并辅以实践演练、经，典案例、注意细节、模拟自测等重要实践环节。

本书可作为各类服务型企业，尤其是通信企业的管理人员、客户经理、窗口服务人员、服务监督人员、座席代表等的基础学习教材，也可作为大专院校开设礼仪课程的师生的学习参考书，还可作为社会有志学习礼仪的青年人学习礼仪的入门教材。

第一图书网, tushu007.com

<<电信服务礼仪基本理论与实务>>

书籍目录

第一章 社交不可缺少的基础——礼仪 初识礼仪 礼仪在服务中的应用——服务礼仪第二章 基本服务礼仪 服务仪容礼仪 服务仪表礼仪 服务仪态礼仪 服务语言礼仪第三章 电信窗口服务礼仪 舒适的环境舒适的感受 窗口服务“三原则”“您好！
”——迎来客户 “我需要帮忙”——客户咨询 “怎么办好呢？
”应急突发事件 专项训练 一种表情、一个眼神、一次聆听、一番言语赢得顾客的心 “我要投诉！
”——面对顾客的当面投诉第四章 客户服务礼仪 客户服务礼仪概述 商务会谈礼仪 会议礼仪 仪式礼仪 酬世礼仪第五章 呼收中心及电话礼仪 基本电话礼仪 呼收中心及客户服务中的电话礼仪第六章 电信企业职业道德 初识职业道德 文明礼貌 爱岗敬业 诚实守信 遵纪守法 团结互助 开拓创新附录A 电信服务标准（试行）附录B 电信服务质量监督管理暂行办法附录C 电信用户申诉处理暂行办法附录D 中华人民共和国电信条例参考文献

第一图书网, tushu007.com

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