

<<电信服务营销技巧>>

图书基本信息

书名：<<电信服务营销技巧>>

13位ISBN编号：9787563515417

10位ISBN编号：7563515410

出版时间：2008-1

出版时间：北京邮电

作者：胥学跃

页数：260

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>

<<电信服务营销技巧>>

内容概要

《电信服务营销技巧》可以说是《电信营销管理》的姊妹篇，是《电信营销管理》理论的具体应用。

本书将营销理论与电信实务相结合，全面、系统地阐述了电信业务竞争分析、客户优质服务、客服人员行为规范、客户行为分析与客户开发、服务营销技巧，以及ADSL的安装与维护等内容。

本书强调实践训练，侧重解决电信营销服务人员在实际工作中遇到的各种营销服务问题，使营销服务人员掌握运用营销技巧的能力，掌握应对各种营销中的尴尬局面的技能。

为增强营销服务人员学习的可操作性，书中设置了很多电信营销案例、问卷测试和能力训练，并且提供了相应的分析与点评，力求做到理论性、实践性与应用性相结合。

本书立足于通信行业的营销服务岗位及营销管理岗位，是为应对激烈的市场竞争、加强员工职前培训和职后培训的需要而编写的，具有很强的可读性和操作性，适合于通信行业营销服务类岗位的培训需要，也可作为通信类院校市场营销、工商管理等专业教材与参考用书。

<<电信服务营销技巧>>

书籍目录

开篇引例	第1章 电信业务竞争分析	1.1 电信业务市场	1.1.1 我国电信业务市场结构
1.1.2 传统业务模式面临的挑战	1.1.3 各运营商的业务产品	1.2 固定电话业务	1.2.1 业务概述
1.2.2 竞争分析	1.3 线市话业务	1.3.1 业务概述	1.3.2 竞争分析
1.4 因特网接入业务	1.4.1 业务概述	1.4.2 竞争分析	1.4.3 常用网址
1.5 长途IP业务	1.5.1 业务概述	1.5.2 竞争分析	1.6 公用电话业务
1.6.1 业务概述	1.6.2 竞争分析	1.7 电话卡业务	1.7.1 业务概述
1.7.2 竞争分析	1.8 曾值业务	1.8.1 程控电话新功能	1.8.2 短信业务
1.8.3 彩铃业务	1.8.4 因特网应用业务	1.8.5 商务热线	第2章 客服人员的优质服务
2.1 服务心态与服务意识	2.1.1 保持积极快乐心态	2.1.2 建立良好的服务心态	2.1.3 营销人员成功的要诀
2.1.4 良好的服务意识	2.2 优质客户服务	2.2.1 优质客户服务的含义	2.2.2 优质客户服务的要素
2.2.3 优质客户服务所涉及的内容	2.2.4 优质客户服务的原则	2.2.5 优质客户服务的价值	2.2.6 优质客户服务的基本过程
2.2.7 影响营销服务人员行为的因素	2.2.8 营销服务人员的情绪管理	2.3 电信客户满意	2.3.1 电信客户让渡价值
2.3.2 电信客户满意的含义	2.3.3 提高电信客户满意度的方法	2.3.4 提高电信客户满意度的技巧	2.3.5 创造电信客户满意
2.3.6 如何保持电信客户	第3章 客服人员的服务行为规范	3.1 服务行为规范的含义	3.1.1 服务行为规范的定义
3.1.2 服务行为规范的原则	3.2 服务行为规范的主要内容	3.2.1 基本服务行为规范	3.2.2 业务流程中的行为规范
3.3 服务行为流程执行	3.3.1 接待客户	3.3.2 了解客户	3.3.3 帮助客户
3.3.4 挽留客户	第4章 电信客户分析与客户开发	4.1 电信客户购买行为	4.1.1 客户购买行为的黑箱理论
4.1.2 电信客户购买行为的形成	4.1.3 电信客户购买行为的类型	4.1.4 影响客户购买行为的因素	4.1.5 电信客户购买决策
4.1.6 电信客户群分析	4.2 收集与掌握有效的客户信息	4.2.1 收集客户资料的重要性	4.2.2 电信客户资料的基本内容
4.2.3 电信客户资料分析的类型	4.2.4 电信信息资料的收集渠道	4.2.5 客户资料收集的技巧	4.2.6 收集与利用客户资料
4.3 寻找潜在客户	4.3.1 潜在客户的描述	4.3.2 寻找潜在客户的原则	4.3.3 如何寻找潜在客户
4.3.4 潜在客户的开发	第5章 客服人员服务营销技巧	5.1 与客户的有效沟通技巧	5.1.1 有效沟通的特征
5.1.2 沟通的分类	5.1.3 沟通的基本要求	5.1.4 服务沟通的基本功	5.1.5 与不同类型客户的沟通
5.1.6 与客户沟通的技巧	5.2 电话沟通技巧	5.2.1 电话沟通的流程与要求	5.2.2 电话沟通前的准备
5.2.3 电话沟通中的要诀	5.2.4 电话沟通后的总结	5.2.5 电话沟通中应对异议的技巧	5.3 语言表达技巧
5.3.1 语言表达的目的	5.3.2 语言表达的4要素	5.3.3 语言表达的技巧	5.4 客户抱怨与投诉的处理技巧
5.4.1 客户为何不投诉	5.4.2 正确处理抱怨与投诉的态度	5.4.3 正视客户的抱怨与投诉	5.4.4 处理客户抱怨与投诉的一般要求
5.4.5 处理客户抱怨与投诉的程序	5.4.6 处理抱怨与投诉的技巧	5.4.7 安抚客户时的常用语	5.4.8 解决了抱怨与投诉之后的营销原则
5.5 上门拜访的技巧	5.5.1 日常拜访服务的工作流程	5.5.2 拟定拜访计划, 选择拜访时机	5.5.3 上门拜访前的准备
5.5.4 上门拜访中的要诀	5.5.5 营销服务人员常用的营销脚本	5.6 不同类型客户的针对性营销	5.6.1 不同客户的性格特征及营销策略
5.6.2 不同客户的态度与个性及其策略	5.6.3 营销服务人员应对拒绝的技巧	5.7 有效产品展示与介绍技巧	5.7.1 客户需求分析
5.7.2 发现与挖掘客户需求	5.7.3 熟悉自己的企业和产品	5.7.4 有效进行产品介绍	5.8 处理客户异议的技巧
5.8.1 客户异议的分析	5.8.2 客户异议的处理原则	5.8.3 客户异议的处理技巧	5.9 电信产品促销技巧
5.9.1 开展营销活动的基本程序	5.9.2 营销人员的市场分析活动	5.9.3 为客户寻找购买的理由	5.9.4 电话营销的描述技巧
5.9.5 促成产品的成交	5.9.6 话务营销技巧	5.9.7 业务推销技巧	5.10 欠费催缴的技巧
5.10.1 欠费催缴方式	5.10.2 欠费催缴流程	5.10.3 欠费催缴表单	5.10.4 欠费催缴技巧
第6章 ADSL的安装与维护	6.1 ADSL的基本原理	6.1.1 ADSL的概念	6.1.2 ADSL的主要特点
6.1.3 ADSL的结构	6.2 户常用ADSL设备	6.2.1 ADSL调制解调器	6.2.2 语音分离器
6.2.3 ADSL线路测试仪	6.3 ADSL的安装		

<<电信服务营销技巧>>

- 6.3.1 ADSL接入模型
- 6.3.2 ADSL局端跳线
- 6.3.3 ADSL设备安装
- 6.3.4 ADSL软件安装
- 6.4 ADSL的维护
- 6.4.1 客户障碍申告流程
- 6.4.2 常见ADSL故障分析
- 6.4.3 无法上网排障的指导
- 6.4.4 频繁掉线排障的指导
- 6.4.5 网速太慢排障的指导
- 附录 技能训练参考要点及测试评价标准参考文献

<<电信服务营销技巧>>

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>