

## <<中级电信业务员>>

### 图书基本信息

书名：<<中级电信业务员>>

13位ISBN编号：9787563517701

10位ISBN编号：7563517707

出版时间：2008-6

出版时间：北京邮电大学

作者：通信行业职业技能鉴定指导中心

页数：162

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>

## <<中级电信业务员>>

### 内容概要

本书分为理论和技能两个部分，从市场调研与分析、业务营销、客户关系管理和客户信息管理四个职业功能进行编写。

在理论部分，主要由市场营销、服务营销、客户关系管理等方面知识点组成；在技能方面，主要由商务礼仪、沟通技能、销售技能、业务演示技能、客户投诉处理技能、客户维系技能等技能组成。

本书的特点是以技能为主，知识为辅，知识为解决问题而服务。

通过本书的阅读，希望读者能够熟悉并掌握各种知识，同时具备较强的电信业务营销能力。

本书读者对象：中级电信业务员、电信专业的在校生与教师。

## <<中级电信业务员>>

### 书籍目录

#### 第一部分 理论篇

##### 第一章 电信业务员职业认知

###### 第一节 职业描述

- 一、职业定义
- 二、职业等级

###### 第二节 职业要求

- 一、基本要求
- 二、工作要求

##### 第二章 电信市场营销基本知识

###### 第一节 概述

- 一、市场概述
- 二、市场营销概述
- 三、营销观念的发展历程

###### 第二节 电信营销环境分析

- 一、营销环境分析的目的和内容
- 二、宏观环境分析
- 三、微观环境分析

###### 第三节 电信市场调研

- 一、电信企业市场调研
- 二、电信市场调研的流程

###### 第四节 电信营销战略

- 一、营销战略概念
- 二、市场细分
- 三、选择目标市场
- 四、市场定位

###### 第五节 电信营销组合策略

- 一、营销组合策略概述
- 二、产品策略
- 三、促销策略
- 四、渠道策略
- 五、价格策略与电信资费管制

##### 第三章 市场营销的新发展

###### 第一节 关系营销

- 一、关系营销的三要素
- 二、关系营销的主要途径

###### 第二节 体验营销

- 一、体验营销的体验形式
- 二、体验营销的操作步骤

###### 第三节 整合营销

- 一、整合营销传播的七个层次
- 二、整合营销的六个方法

##### 第四章 电信服务营销

###### 第一节 服务与服务营销

- 一、服务概述
- 二、服务的基本特征

## <<中级电信业务员>>

### 三、服务营销战略

#### 第二节 服务质量管理

##### 一、服务质量的构成和构成

##### 二、全面质量管理

### 第五章 电信客户关系管理

#### 第一节 客户关系管理概述

##### 一、客户关系管理的概念

##### 二、客户关系管理的内涵

##### 三、电信客户关系管理的特点

#### 第二节 客户信息与资源管理

##### 一、客户信息收集

##### 二、客户信息与资源管理

##### 三、客户信息与资源的利用

### 第二部分 技能篇

### 第六章 商务礼仪

#### 第一节 礼仪概述

##### 一、礼仪的含义

##### 二、礼仪的原则

#### 第二节 良好的个人形象

##### 一、仪表礼仪

##### 二、谈吐礼仪

##### 三、介绍礼仪

##### 四、电话礼仪

##### 五、赴宴及宴请礼仪

##### 六、名片使用礼仪

##### 七、电信运营企业大客户营销服务礼仪规范

### 第七章 沟通技能

#### 第一节 沟通概述

##### 一、沟通的原则

##### 二、营销沟通

#### 第二节 沟通技巧

##### 一、沟通方法

##### 二、具体技巧

##### 三、不同类型客户的应对技巧

### 第八章 电信销售技能

#### 第一节 销售理念

##### 一、端正销售理念

##### 二、销售中需要面对的现实问题

#### 第二节 销售步骤

##### 一、寻找潜在客户

##### 二、接近潜在客户

##### 三、选择目标客户

##### 四、确认客户需求

##### 五、展示电信产品

##### 六、排除客户异议

##### 七、与客户签约

##### 八、售后跟踪

## <<中级电信业务员>>

### 第九章 电信业务演示技能

#### 第一节 业务演示概述

- 一、演示与业务演示
- 二、业务演示的基本原则

#### 第二节 电信业务演示技巧

- 一、演示前的准备
- 二、演示资料的制作
- 三、演示结构
- 四、演示中的语言技巧
- 五、演示中的非语言技巧

### 第十章 电信投诉处理技能

#### 第一节 投诉处理概述

- 一、客户投诉的原因
- 二、重新认识客户投诉
- 三、正确处理客户投诉的原则

#### 第二节 有效处理客户投诉的技巧

- 一、两种关键心理
- 二、处理投诉的六步法
- 三、处理客户投诉的沟通技巧

### 第十一章 电信市场客户维系技能

#### 第一节 电信客户忠诚管理

- 一、客户忠诚概述
- 二、建立忠诚的客户群

#### 第二节 客户维系与挽留

- 一、维系和挽留的基本要求
- 二、客户流失调查分析
- 三、维系和挽留的流程

### 参考文献

<<中级电信业务员>>

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>