

《用电客户受理员实用英语口语》

图书基本信息

书名：《用电客户受理员实用英语口语》

13位ISBN编号：9787508359465

10位ISBN编号：7508359461

出版时间：2007-8

出版社：中国电力

作者：北京电力客户服务中心 编

页数：123

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《用电客户受理员实用英语口语》

内容概要

随着我国“入世”之后开放程度的不断加深，外资企业、合资企业越来越多，电力客服人员与外籍人员的交流也越来越频繁。为了适应现代电力客户服务的需求，有效提高客户服务和电力营销人员的现场英语对话交流能力，服务2008年奥运会，北京电力客户服务中心依据常见的用电服务问题专门编制了这本实用英语口语，并聘请外籍人员校正，使服务英语更加纯正、规范、专业、全面。

《用电客户受理员实用英语口语》共分为四个部分，第一部分为文明规范用语；第二部分为情景对话，主要包括95598热线服务英语(含事故报修、用电咨询、投诉举报、客户回访)，营业场所服务英语(含售电、修补卡、电费电价、用电报装、供用电合同、其他)，现场服务英语(含上门抢修、应急送电、上街义务咨询)；第三部分为企业组织机构；第四部分为专业词汇，便于读者在实际工作中查询使用。同时，附录中还提供了公司简介等相关内容，供读者在必要时参考。

《用电客户受理员实用英语口语》可作为从事电力客户服务和市场营销人员的英语培训教材，以及负责供电服务质量管理人员的参考用书，也可供相关的技术、管理人员自学使用。

《用电客户受理员实用英语口语》

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:www.tushu111.com