

● 通信行业职业技能鉴定培训丛书

初级电信业务员

——国家五级

通信行业职业技能鉴定指导中心 编



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

CHUJI DIANXIN YEWUYUAN

ISBN 978-7-5635-1769-5



9 787563 517695 >

定价：40.00 元

通信行业职业技能鉴定培训丛书

初级电信业务员

——国家五级

通信行业职业技能鉴定指导中心 编

北京邮电大学出版社

·北京·

内 容 简 介

本书分为公共基础知识、理论和技能三个部分。其中,公共基础知识组成部分主要由职业道德、法律法规知识、安全生产知识、应用公文写作等知识点组成,理论和技能部分分别从市场调研与分析、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,主要由电信行业概述、电信技术、市场营销等方面的知识点组成技术;在技能部分,主要由商务礼仪、沟通技能、销售技能、压力和情绪管理技能、客户投诉处理技能、客户维系与挽留技能等方面的知识点组成。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,希望读者能够熟悉各种基本知识,同时能够具备一定的电信业务营销能力。

本书读者对象:初级电信业务员。

图书在版编目(CIP)数据

初级电信业务员:国家五级/通信行业职业技能鉴定指导中心编. —北京:北京邮电大学出版社,2008(2009.1重印)

(通信行业职业技能鉴定培训丛书)

ISBN 978-7-5635-1769-5

I. 初… II. 通… III. 电信—邮电业务—职业技能鉴定—教材 IV. F626

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 076122 号

书 名: 初级电信业务员——国家五级

编 者: 通信行业职业技能鉴定指导中心

责任编辑: 艾莉莎

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号(邮编:100876)

发行部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京忠信诚胶印厂

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 7.75

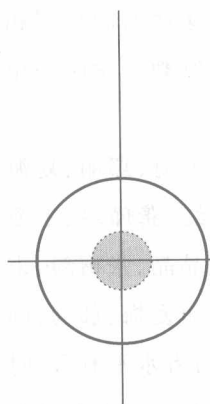
字 数: 136 千字

版 次: 2008 年 6 月第 1 版 2009 年 1 月第 2 次印刷

ISBN 978-7-5635-1769-5

定 价: 40.00 元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •



前 言

为进一步完善通信行业特有职业(工种)国家职业标准体系,有利于为职业教育和职业培训提供科学、规范的依据,我们组织有关专家学者编写了通信行业职业技能鉴定培训丛书。本套丛书以国家人事劳动行政管理部门和通信行业主管部门批准颁发的通信行业特有职业(工种)《国家职业标准》为依据,并根据通信行业职业活动特点,充分考虑各职业的职业技能要求而编写。

本套丛书是通信行业从业人员进行职业技能考核鉴定前培训和自学的教材,也是各级各类通信行业职业技术学校相关专业师生的参考资料。通信行业特有职业(工种)技能鉴定的对象包括:企业、事业单位从事通信行业特有职业(工种)的人员;属于通信行业特有职业(工种)的各类职业技术学院(校)和培训机构的毕(结)业生;其他必须经过鉴定方能上岗的通信行业从业人员或自愿参加通信行业特有职业(工种)职业技能鉴定的人员。

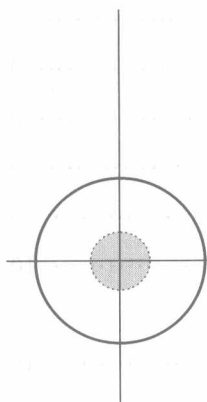
本套丛书是依据最新《国家职业标准》,按照不同级别对“理论知识”和“工作技能”水平要求的不同编写的一套完整的系列教材。各职业教材由《公共基础知识》和“专业知识与技能”两部分组成,《公共基础知识》包括了各通信行业特有职业(工种)的“基本要求”的公共内容,为所有通信行业特有职业(工种)人员通用;“专业知识与技能”部分按照具体职业中不同级别人员的“职业功能”和“工作内容”要求不

同分为相应的分册,为不同职业、不同级别岗位人员专用,具有较强的针对性。

本套丛书由通信行业职业技能鉴定指导中心组织,由北京邮电大学继续教育学院具体承担编写工作,并经各大通信运营企业相关部门领导、专家进行审定。在编写过程中得到了中国电信集团公司、中国网络通信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合通信有限公司、中国卫星通信集团公司、中国铁通集团有限公司相关部门,华东、华北通信行业职业技能鉴定中心,北京邮电大学继续教育学院等单位大力支持和帮助,特此感谢。

参加本套丛书编写、编审的主要成员有宋宝英、滕伟、姚明、王琦、郑丽、夏海轮、曾志民、胡怡红、温玫、程志民、黄克新、于立学、熊君俊、许建红、龚瑾玲、王爱民、石光耀、刘志文、张礼佳、张弘、张社荣、张玫、张加杰、姚力、徐晶晶、张梅毅、宋元庆、陈碧凤、李学、于少丽、林文映、陈宏伟、安新、李烨勃、王欣、熊爱梅、郝为、闫丽华、崔玉林、赵红、智爱民、鲁征、董丽、吴玲、于靖萱等。由于编写者水平有限、时间仓促,本书难免存在错漏之处,敬请广大读者、教职员工和各位专家提出宝贵的修改意见和建议。随着通信行业技术业务的不断发展,本套丛书还将逐步更新、调整。

通信行业职业技能鉴定指导中心



目 录

第一章 职业道德

Q1. 职业的定义是什么？	1
Q2. 职业的特点有哪些？	1
Q3. 什么是职业道德？职业道德由哪些方面的要素构成？	1
Q4. 职业道德有哪些基本特征？	2
Q5. 职业道德的作用是什么？	2
Q6. 职业道德规范有哪些？	2
Q7. 什么是职业化精神？	2
Q8. 什么是职业化能力？	3
Q9. 职业生涯设计的一般原则有哪些？	4

第二章 法律法规知识

Q10. 法律的基本概念是什么？法律有哪些特征？	5
Q11. 电信行业相关法律法规主要有哪些？	5
Q12. 中华人民共和国电信条例主要包括哪些内容？	5

Q13.	电信服务规范主要包括哪些内容？	7
Q14.	什么叫市场准入？	8
Q15.	什么叫网间互联？	9
Q16.	监督、管理电信服务的相关机构有哪些？	9
Q17.	什么叫电信网络安全？	9
Q18.	什么叫信息安全？	9
Q19.	什么叫应急响应？	9
Q20.	《中华人民共和国消费者权益保护法》包括哪些内容？	9
Q21.	什么叫格式条款？	10
Q22.	消费者有哪些维权渠道？	10
Q23.	《中华人民共和国反不正当竞争法》认定哪些行为 是不正当竞争行为？	10
Q24.	《中华人民共和国合同法》的基本原则是什么？ 对哪些方面作了规定？	10
Q25.	合同书由哪些部分构成？	11
Q26.	合同的违约责任有哪些形式？	11
Q27.	合同争议有哪些解决途径？	11
Q28.	《中华人民共和国劳动法》包括哪些方面的内容？	11
Q29.	劳动争议的处理方式有哪些？	12
Q30.	《中华人民共和国劳动合同法》包括哪些内容？	12
Q31.	什么是劳动合同？	12
Q32.	什么是商业秘密？	12

第三章 安全生产知识

Q33.	什么是安全生产？	14
Q34.	如何进行火势判断？	14
Q35.	灭火有哪些基本方法？	15
Q36.	如何从火灾中逃生？	15
Q37.	安全使用电气设备应该注意哪些问题？	16
Q38.	办公室人员应该如何做到安全生产？	16

第四章 应用公文写作知识

Q39. 应用文的写作要求有哪些?	18
Q40. 通知的格式由哪些部分组成?	19
Q41. 报告由哪几个部分组成?	19
Q42. 计划由哪些部分构成?	19
Q43. 总结由哪些部分构成?	20

第五章 电信行业概述

Q44. 电信行业有什么特点?	21
Q45. 电信产品有什么特点?	21
Q46. 我国电信业市场目前有哪些基础电信运营商?	22
Q47. 什么是电信监管?	22

第六章 电信技术知识

Q48. 电信的定义是什么?	23
Q49. 什么叫传送网?	23
Q50. 什么叫业务网?	23
Q51. 什么叫支撑网?	23
Q52. 什么叫同步网?	24
Q53. 什么叫信令网?	24
Q54. 什么叫网管网?	24
Q55. 什么叫三网融合?	24
Q56. 什么叫智能网?	24
Q57. 智能网开放的业务有哪些?	25
Q58. 什么叫 NGN?	25
Q59. GSM 网络系统由哪 4 大分系统组成?	25
Q60. 什么是 IMSI 和 IMEI?	26
Q61. 什么是 CDMA?	26
Q62. 什么是移动智能网?	26
Q63. 什么是 3G?	26

Q64.	第三代移动通信的标准有哪些?	27
Q65.	什么叫数据通信?	27
Q66.	数据交换有哪些方式?	27
Q67.	IP 网络有哪些类型?	27
Q68.	什么是 IP?	27
Q69.	什么是 IP 地址?	27
Q70.	IP 网络主流技术有哪些?	28
Q71.	什么叫接入网?	28
Q72.	接入网的基本类型有哪些?	28

第七章 市场营销知识

Q73.	什么是市场?	29
Q74.	市场的三要素指的是什么?	29
Q75.	什么是营销?	29
Q76.	营销观念的发展历程包括哪几个阶段?	30
Q77.	市场营销观念与推销观念的区别是什么?	30
Q78.	什么叫 PEST 分析?	31
Q79.	什么叫 SWOT 分析?	31
Q80.	什么叫差异化市场营销?	31
Q81.	电信客户的定义是什么?	31
Q82.	常用的电信客户分类方法有哪几种?	32
Q83.	电信客户有哪些特点?	32
Q84.	电信客户的购买动机有哪几种?	32
Q85.	影响个人客户购买行为的因素有哪些?	34
Q86.	影响集团客户购买行为的因素有哪些?	34
Q87.	什么是 STP 三步曲?	35
Q88.	什么叫市场细分?	35
Q89.	市场细分的作用是什么?	35
Q90.	什么叫二八原则?	36
Q91.	什么叫市场定位?	36
Q92.	市场定位的方法有哪些?	36

Q93. 什么叫市场营销组合?	36
Q94. 什么叫 4Ps?	37
Q95. 什么叫 4Cs?	37
Q96. 什么是产品?	38
Q97. 什么是产品的整体概念?	38
Q98. 什么是产品生命周期?	39
Q99. 什么叫品牌?	40
Q100. 什么叫套餐?	40
Q101. 什么是 ARPU 值?	41
Q102. 什么是 MOU 值?	41
Q103. 电信资费套餐的结构与分类有哪些?	41
Q104. 电信资费套餐的体系构成是什么?	41
Q105. 针对消费者的促销工具有哪些?	42
Q106. 什么叫广告? 广告的目标是什么?	44
Q108. 关系营销与传统交易营销的区别是什么?	44
Q109. 什么是服务?	45
Q110. 服务的基本特征有哪些?	45
Q111. 什么叫服务营销组合(7Ps)?	45
Q112. 服务质量的构成要素是什么?	45
Q113. 什么是全面质量管理(TQM)?	46
Q114. 培养服务意识有哪些途径?	47
Q115. 客户满意的定义是什么?	47
Q116. 客户满意分为哪几个层次?	48
Q117. 什么是客户满意度?	48
Q118. 影响客户满意度的因素有哪些?	48
Q119. 客户满意服务战略有哪些?	49
Q120. 什么是客户关系管理?	49

第八章 商务礼仪

Q121. 什么叫商务礼仪?	50
Q122. 礼仪的原则有哪些?	50

Q123.	男士仪表的注意事项有哪些?	51
Q124.	女士仪表要求有哪些?	52
Q125.	女士着裙装应注意的事项有哪些?	52
Q126.	女士职场着装的禁忌有哪些?	53
Q127.	社交空间分为几个层次及适用对象是什么?	53
Q128.	职场交谈应注意的事项有哪些?	53
Q129.	介绍别人应注意什么?	54
Q130.	握手时的注意事项有哪些?	54
Q131.	电话预约的基本要领有什么?	54
Q132.	接电话的基本礼仪有哪些?	55
Q133.	打电话的基本礼仪有哪些?	55
Q134.	赴宴的基本礼仪有哪些?	55
Q135.	宴请的基本礼仪有哪些?	55
Q136.	点菜时应注意哪些礼仪?	55
Q137.	敬酒礼仪有哪些?	56
Q138.	桌次和座位礼仪有哪些?	56
Q139.	索取名片的方法有哪些?	57
Q140.	接收名片的礼仪有哪些?	57
Q141.	递交名片的礼仪有哪些?	57
Q142.	拜访客户的步骤有哪些?	57
Q143.	如何回答客户的要求?	58

第九章 沟通技能

Q144.	什么是沟通?	60
Q145.	沟通的原则有哪些?	60
Q146.	沟通模型的要素有哪些?	61
Q147.	在沟通模型中,企业向客户传递信息的形式有哪两种?	62
Q148.	营销沟通的步骤有哪些?	62
Q149.	确定营销沟通目标的步骤有哪些?	62
Q150.	从哪几个方面设计营销沟通信息?	63
Q151.	如何选择沟通渠道?	64

Q152.	如何编制营销沟通预算?	64
Q153.	拜访沟通法的要点有哪些?	64
Q154.	电话沟通法的要点有哪些?	65
Q155.	实现良好沟通的原则是什么?	65
Q156.	电话沟通中有哪些主要障碍?	66
Q157.	做到准确表达的关键是什么?	66
Q158.	电话沟通时,认真倾听有哪些作用?	67
Q159.	倾听有哪些技巧?	67
Q160.	倾听的过程中,如何克服各类干扰?	68
Q161.	电话沟通中,提问有哪些技巧?	69
Q162.	电话沟通中,表达有哪些技巧?	69
Q163.	电话沟通中,记录的内容应该包括哪些?	69
Q164.	记录信息的技巧有哪些?	70
Q165.	客户情绪类型有哪些?	70
Q166.	试举例说明电话沟通的技巧。	70
Q167.	电话沟通中如何对客户进行解释?	71
Q168.	什么是开放式提问?	71
Q169.	什么是闭锁式提问?	72
Q170.	内向型客户的特征及应对方法是什么?	72
Q171.	随和型客户的特征及应对方法是什么?	72
Q172.	刚强型客户的特征及应对方法是什么?	72
Q173.	神经质型客户的特征及应对方法是什么?	72
Q174.	虚荣型客户的特征及应对方法是什么?	73
Q175.	好斗型客户的特征及应对方法是什么?	73
Q176.	顽固型客户的特征及应对方法是什么?	73
Q177.	怀疑型客户的特征及应对方法是什么?	73
Q178.	沉默型客户的特征及应对方法是什么?	74

第十章 电信市场销售技能

Q179.	销售工作的步骤有哪些?	75
Q180.	寻找潜在客户的原则是什么?	75

Q181.	如何准确判断潜在客户购买欲望?	75
Q182.	如何准确判断客户购买能力?	76
Q183.	什么是资料分析法?	76
Q184.	探寻潜在客户的一般性方法有哪些?	76
Q185.	接近客户前的准备有哪些?	77
Q186.	接近客户前应具体搜集哪些相关资料?	78
Q187.	如何作好第一次面谈?	78
Q188.	开场白的要点有哪些?	79
Q189.	在第一次拜访中,建立客户信赖的关键点有哪些?	79
Q190.	什么是 FABE 法?	79
Q191.	什么是数字化法?	80
Q192.	什么是对比化推介法?	80
Q193.	什么是比拟描绘法?	80
Q194.	如何鉴别客户需求?	80
Q195.	如何有效管理客户资源?	81
Q196.	影响电信业务员的客户角色的类型有哪些?	82
Q197.	电信业务员如何从紧迫性和重要性两个方面 对目标客户进行分类?	83
Q198.	异议处理有哪几步?	83
Q199.	处理异议的原则有哪些?	84
Q200.	处理客户异议时,试列举哪些情况应保持沉默。	85
Q201.	处理异议的技巧有哪些?	86
Q202.	有效的成交技巧有哪些?	87
Q203.	当交易达成时,怎样应对客户?	87
Q204.	当交易失败后,电信业务员应该以怎样的态度对待客户?	88

第十一章 电信客户投诉处理技能

Q205.	投诉的定义是什么?	90
Q206.	投诉类型有哪些?	90
Q207.	妥善处理投诉有什么意义?	91
Q208.	处理投诉的原则是什么?	92
Q209.	投诉处理有哪些步骤?	92

Q210.	安抚客户的过程中应该注意哪些问题?	92
Q211.	获取信息的过程中应该注意哪些问题?	93
Q212.	分析原因的过程中应该注意哪些问题?	94
Q213.	提出建议的过程中应该注意哪些问题?	94
Q214.	达成协议的过程中应该注意哪些问题?	95
Q215.	积极跟进的过程中应该注意哪些问题?	95
Q216.	投诉处理中,如何应对完全失控的客户?	96
Q217.	投诉处理中,如何应对倾听困难的客户?	96
Q218.	投诉处理中,如何应对过于啰嗦的客户?	96
Q219.	投诉处理中,如何应对过分被动的客户?	96
Q220.	投诉处理中,如何应对过于自信的客户?	97
Q221.	投诉处理中,如何应对言语粗鄙的客户?	97
Q222.	试列举一些投诉处理时的有效用语。	97

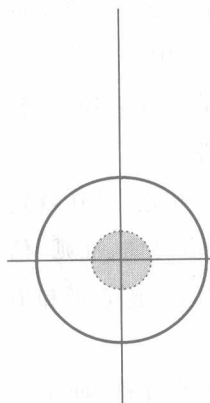
第十二章 压力和情绪管理

Q223.	压力的含义是什么?	99
Q224.	压力的特点有哪些?	99
Q225.	压力的来源主要包括哪些因素?	100
Q226.	如何理性地对待来自客户的压力?	100
Q227.	如何提高个人抗压能力?	101
Q228.	怎样进行自我情绪调节?	102

第十三章 电信客户维系与挽留

Q229.	客户忠诚的定义是什么?	103
Q230.	客户忠诚分为哪几种类型?	103
Q231.	客户维系的原则有哪些?	104
Q232.	客户流失的类型有哪些?	105
Q233.	客户挽留过程中,如何处理客户提出的异议?	106
Q234.	客户挽留要注意哪些问题?	106
Q235.	什么是主动的客户挽留? 主动的客户挽留工作有哪些方面?	106
Q236.	试列举一些客户挽留技巧。	107

参考文献	108
------------	-----



第一章

职业道德

Q1. 职业的定义是什么?

职业是人们参与社会劳动的某种特定模式,是在社会分工的前提下,人们从事相对稳定的、分门别类的专业劳动,并以此获得工资收入和合理报酬的社会关系。

Q2. 职业的特点有哪些?

职业具备以下几种主要特点:专业性、技术性、延续性、稳定性、有酬性与互补性。

Q3. 什么是职业道德? 职业道德由哪些方面的要素构成?

职业道德是指从事一定职业的人在职业生活中所必须遵循的具有职业特征的行为模式和道德要求。它是社会的一般道德要求在职业生活中的具体体现。

职业道德是各种基本要素的有机结合,一般说来,职业道德的构成要素主要包括 5 个方面:职业的责任心、职业的良好感、职业的业务能力、职业的纪律观念、职业的理想信念。

Q4. 职业道德有哪些基本特征?

职业道德作为社会道德的一个重要组成部分和特殊方面,具有不同于其他生活领域中道德要求的显著特征。

(1) 适用范围的有限性:职业道德调节的范围是有限的,指向的特定对象是成人。职业道德主要表现在从事一定职业工作的成年人的意识和行动中。

(2) 相对的独立性:由于职业道德是社会道德在职业生活中的具体体现,而各行业又有着各自不同的特点,因而决定了职业道德具有相对独立性。

(3) 发展的历史继承性:职业道德与职业生活和职业要求密切相连,是在特定的职业实践中形成的,因而往往表现为反映这种职业的特有的风俗习惯、准则、信条,再经过该职业人员的世代相传,逐渐积淀为本职业人员所特有的道德心理和道德品质,形成稳定的职业道德传统。

(4) 鲜明的纪律约束性:从形式上看,职业道德具有简明性和多样性,便于人们在实践中掌握和养成良好的职业道德习惯。

Q5. 职业道德的作用是什么?

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面它又具有自身的特殊作用,具体表现如下:

(1) 调节从业人员内部及与服务对象间的关系;

(2) 有助于维护和提高本行业的信誉;

(3) 有助于促进本行业的发展;

(4) 有助于提高全社会的道德水平。

Q6. 职业道德规范有哪些?

(1) 爱岗敬业,恪尽职守;

(2) 诚实守信,求真务实;

(3) 廉洁奉公,遵纪守法;

(4) 钻研业务,勇于开拓;

(5) 团结协作,优质服务。

Q7. 什么是职业化精神?

职业化精神是对职业的价值观与态度,是内在的精神动力,所以我们也经常称