

通信行业职业技能鉴定培训丛书

中级电信业务员

——国家四级

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。

图书在版编目(CIP)数据

中级电信业务员:国家四级/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

(通信行业职业技能鉴定培训丛书)

ISBN 978-7-5635-1770-1

I. 中… 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 076125 号

书 名:中级电信业务员——国家四级

编 者:通信行业职业技能鉴定指导中心

责任编辑:尹海丹 李欣一

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(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:

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:10.75

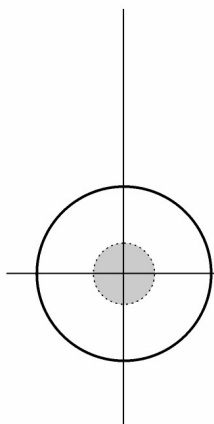
字 数:192 千字

版 次:2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-1770-1

定 价:50.00 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。

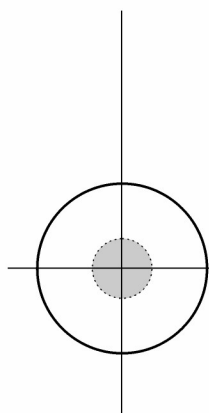
本套丛书是依据最新《国家职业标准》,按照不同级别对“理论知识”和“工作技能”水平要求的不同编写的一套完整的系列教材。各职业教材由《公共基础知识》和“专业知识与技能”两部分组成,《公共基础知识》包括了各通信行业特有职业(工种)的“基本要求”的公共内容,为所有通信行业特有职业(工种)人员通用;“专业知识与技能”部分按照具体职业中不同级别人员的“职业功能”和“工作内容”要求不

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

第一部分 理论篇

第一章 电信业务员职业认知

第一节 职业描述	3
一、职业定义	3
二、职业等级	4
第二节 职业要求	4
一、基本要求	4
二、工作要求	5

第二章 电信市场营销基本知识

第一节 概述	11
一、市场概述	11
二、市场营销概述	12

三、营销观念的发展历程	14
第二节 电信营销环境分析	17
一、营销环境分析的目的和内容	17
二、宏观环境分析	17
三、微观环境分析	19
第三节 电信市场调研	24
一、电信企业市场调研	24
二、电信市场调研的流程	24
第四节 电信营销战略	27
一、营销战略概念	27
二、市场细分	27
三、选择目标市场	29
四、市场定位	30
第五节 电信营销组合策略	31
一、营销组合策略概述	31
二、产品策略	32
三、促销策略	34
四、渠道策略	37
五、价格策略与电信资费管制	40

第三章 市场营销的新发展

第一节 关系营销	44
一、关系营销的三要素	45
二、关系营销的主要途径	46
第二节 体验营销	47
一、体验营销的体验形式	47
二、体验营销的操作步骤	48
第三节 整合营销	49
一、整合营销传播的七个层次	50
二、整合营销的六个方法	51

第四章 电信服务营销

第一节 服务与服务营销	54
一、服务概述	54
二、服务的基本特征	55
三、服务营销战略	57
第二节 服务质量管理	58
一、服务质量的概念和构成	58
二、全面质量管理	60

第五章 电信客户关系管理

第一节 客户关系管理概述	63
一、客户关系管理的概念	63
二、客户关系管理的内涵	64
三、电信客户关系管理的特点	64
第二节 客户信息与资源管理	65
一、客户信息收集	65
二、客户信息与资源管理	67
三、客户信息与资源的利用	69

第二部分 技能篇

第六章 商务礼仪

第一节 礼仪概述	74
一、礼仪的含义	74
二、礼仪的原则	74
第二节 良好的个人形象	75
一、仪表礼仪	76
二、谈吐礼仪	79
三、介绍礼仪	80
四、电话礼仪	82

五、赴宴及宴请礼仪	83
六、名片使用礼仪	84
七、电信运营企业大客户营销服务礼仪规范	86

第七章 沟通技能

第一节 沟通概述	90
一、沟通的原则	90
二、营销沟通	91
第二节 沟通技巧	94
一、沟通方法	94
二、具体技巧	96
三、不同类型客户的应对技巧	99

第八章 电信销售技能

第一节 销售理念	102
一、端正销售理念	103
二、销售中需要面对的现实问题	104
第二节 销售步骤	105
一、寻找潜在客户	106
二、接近潜在客户	109
三、选择目标客户	112
四、确认客户需求	114
五、展示电信产品	116
六、排除客户异议	118
七、与客户签约	120
八、售后跟踪	123

第九章 电信业务演示技能

第一节 业务演示概述	127
一、演示与业务演示	127

二、业务演示的基本原则	127
第二节 电信业务演示技巧	128
一、演示前的准备	128
二、演示资料的制作	130
三、演示结构	134
四、演示中的语言技巧	136
五、演示中的非语言技巧	137
 第十章 电信投诉处理技能	
第一节 投诉处理概述	140
一、客户投诉的原因	140
二、重新认识客户投诉	140
三、正确处理客户投诉的原则	142
第二节 有效处理客户投诉的技巧	143
一、两种关键心理	143
二、处理投诉的六步法	144
三、处理客户投诉的沟通技巧	150
 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	154
一、客户忠诚概述	154
二、建立忠诚的客户群	156
第二节 客户维系与挽留	158
一、维系和挽留的基本要求	158
二、客户流失调查分析	158
三、维系和挽留的流程	160
 参考文献	162

第一部分 理论篇

第一章

电信业务员职业认知



本章要点：

- 职业描述
- 职业要求

在我国电信运营企业中,电信业务员是一个人数众多、规模庞大的从业群体。作为教材的第一章,本章主要介绍电信业务员的职业认知。本章共两节,第一节介绍《电信业务员国家职业标准》(在本教材以下的内容中,均简称为《国家职业标准》)中关于该工种的职业描述,第二节介绍《国家职业标准》中对于电信业务员中级、高级、业务师和高级业务师四个级别的职业要求。

第一节 职业描述

一、职业定义

电信业务员是从事电信业务宣传推广、市场研究和开发、营销策划、销售促进

等工作的人员。具体包括各家电信运营企业的电信客户业务经理(客户经理、客户经理助理、业务代表)、电信大客户业务管理员(大客户市场经理、大客户经理、营业受理)、电信客户服务经理、移动电话业务员、固定电话业务员等。

二、职业等级

根据《国家职业标准》的规定,电信业务员职业共设四个等级,分别为:中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)、业务师(国家职业资格二级)、高级业务师(国家职业资格一级)。

第二节 职业要求

一、基本要求

《国家职业标准》中对电信业务员中级、高级和业务师的基本要求包括职业道德和基础知识两部分。

1. 职业道德

- (1) 职业道德基本知识
- (2) 职业守则
 - ① 爱岗敬业,恪尽职守;
 - ② 真诚老实,公道正派;
 - ③ 尊重用户,热情服务;
 - ④ 遵纪守法,严守秘密;
 - ⑤ 廉洁奉公,不谋私利。

2. 基础知识

- (1) 日常工作基础知识
 - ① 计算机基础知识,应用软件及操作要求;
 - ② 应用文写作一般要求;
 - ③ 电信业务专业英语词汇及营销常用英语。
- (2) 职业规范知识
 - ① 营销职业规范;
 - ② 电信业务服务规范及服务用语;
 - ③ 企业及客户的权利、义务、责任;
 - ④ 社交礼仪和商务礼仪知识。

(3) 营销专业知识

- ① 市场:电信市场基本特征、市场环境、目标市场、市场因素分析;
- ② 市场需求:电信业务客户、移动业务客户构成和消费需求、客户购买行为心理;
- ③ 市场营销策略:市场营销基本理论、营销目标、产品策略、资费策略、渠道策略、促销策略;
- ④ 市场调研与预测:市场信息采集、调研方案设计、调研方法选择、调研报告撰写、预测方法应用、营销环境分析;
- ⑤ 市场营销信息系统:市场信息与企业营销、市场营销信息系统的概念与组成、市场营销信息系统的基本操作;
- ⑥ 市场营销控制:控制内容、控制方法、效果评估;
- ⑦ 公共关系学:企业外部公共关系、企业内部公共关系、公共关系方法;
- ⑧ 服务营销:服务的特性、服务营销的概念、服务质量的评价与管理;
- ⑨ 客户关系管理:数理统计、客户关系管理系统、业务操作系统的基础知识。

(4) 企业经营管理知识

- ① 企业经营方针、经营目标和发展战略;
- ② 企业市场经营计划、市场营销组织结构;
- ③ 电信行业客户关系管理;
- ④ 电信业务管理规定、业务管理制度、业务受理程序、业务办理流程。

(5) 电信技术业务知识

- ① 电信网络概念、特点、组成、结构、作用及网的编号、网络运行状况、本地电话网、长途电信网、移动通信网、数据通信网、卫星通信网;
- ② 电信业务的分类、资费标准、处理流程;
- ③ 电信新技术、新业务的发展趋势;
- ④ 用户终端设备的种类、功能及入网规定。

(6) 法规知识

- ① 《中华人民共和国劳动法》的相关知识;
- ② 《中华人民共和国合同法》的相关知识;
- ③ 《中华人民共和国电信条例》的相关知识;
- ④ 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识;
- ⑤ 《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关知识;
- ⑥ 企业相关规章制度。

二、工作要求

《国家职业标准》中对电信业务员中级、高级、业务师、高级业务师的技能要求

是依次递进的,高级别涵盖低级别的要求。四个级别的工作要求具体如下(见表1-1~表1-4)。

1. 中级

表 1-1 业务员(中级)职业要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、市场调研与分析	(一) 市场调查	1. 能够设计、发放和回收市场调查问卷 2. 能够采集市场相关信息	1. 信息收集渠道知识 2. 市场调研类型、方法 3. 调查表格编制方法
	(二) 数据分析	1. 能够根据调查统计资料分析影响市场需求变化的主要因素 2. 能够核查收集的市场信息的准确性和完整性	1. 调查结果统计方法 2. 定性、定量分析方法
二、业务营销	(一) 方案推行	1. 能够执行、推广营销方案 2. 能够运用营销技巧,推广各种通信业务 3. 能够对推行中客户的个性化要求,进行收集改进	1. 通信业务相关知识 2. 营销推广方法、技巧
	(二) 业务宣传与演示	1. 能够陈列宣传用品、用具,并对演示设备器材进行分类和摆设、保管 2. 能够宣讲业务宣传材料,进行促销活动 3. 能够对基础业务进行演示操作	1. 业务宣传方式、方法 2. 电信基础业务、新业务知识 3. 安全生产规章制度 4. 业务演示操作流程、方法 5. 促销管理基本知识
	(三) 业务咨询	1. 能够解答客户基础业务的咨询 2. 能够受理客户的业务投诉 3. 能够解答客户信息化业务的咨询	1. 业务技术知识 2. 新技术、新业务知识 3. 消费者权益知识 4. 投诉处理技巧 5. 良好的表达和沟通能力
三、客户关系管理	(一) 客户访问	1. 通过电话或上门访问等方式与客户取得联系 2. 能够根据客户需求进行业务资料准备 3. 能够向客户推介和宣讲业务 4. 能够维护客户关系	1. 电话沟通技巧 2. 上门访问技巧 3. 商务礼仪和社交礼仪知识
	(二) 客户接待	1. 能够解决客户遇到的业务问题 2. 能够通过客户的消费行为,引导客户合理消费通信产品 3. 能够创造客户与企业的沟通条件	1. 服务营销的客户感知理论 2. 良好的协调能力
四、客户信息管理	(一) 信息整理	1. 能够对市场信息进行分类 2. 能够对客户信息进行整理	信息管理方法
	(二) 信息处理	1. 能够建立客户档案 2. 能够跟踪客户动态,并及时更新客户档案 3. 能够保管业务资料 4. 能够按规定填报业务统计报表	1. 资料分类方法 2. 目录分类及检索知识 3. 数据及报表填写规范

2. 高级

表 1-2 业务员(高级)职业要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、市场调研与分析	(一) 市场调查	1. 能够利用渠道收集信息 2. 能够识读市场调查报告 3. 能够掌握调研进度,保证调研工作按计划顺利开展	1. 市场调研研究技术 2. 社会学基础知识 3. 公共关系学知识
	(二) 数据分析	1. 能够把定量预测和定性预测有效地结合起来,撰写详细的预测报告 2. 能够运用相关数据分析工具对数据进行分析 3. 能够运用预测结果	1. 市场预测方法、步骤 2. 预测结果组合处理方法
二、业务营销	(一) 方案推行	1. 能够根据市场变化实施营销方案 2. 能够根据市场反应提出营销建议 3. 能够挖掘客户信息化需求	1. 市场竞争策略、方式 2. 市场细分、目标市场概念 3. 客户消费心理研究
	(二) 业务宣传与演示	1. 能够撰写业务宣传材料 2. 能够针对不同客户进行业务宣传 3. 能够现场演示解说,解答客户的问题 4. 能够对活动现场进行监控并解决临时发生的问题	1. 业务宣传推广技巧 2. 演示操作文档及程序知识
	(三) 业务咨询	1. 能够引导客户使用电信业务 2. 能够听取客户意见、处理客户投诉	1. 电信网络、计费、后台知识 2. 沟通技巧 3. 消费者心理学基本知识
三、客户关系管理	(一) 客户访问	1. 能够根据客户需求推介业务 2. 能够建立牢固的客户关系 3. 能够拓展客户范围	消费行为分析方法
	(二) 客户接待	1. 能够处理客户提出的业务问题 2. 能够处理客户的来电来访 3. 能够及时有效反馈客户意见和需求	服务营销的客户期望与服务补救知识
四、客户信息管理	(一) 信息整理	1. 能够对客户活动信息进行分析、汇总 2. 能够对客户资料进行初步分析	信息统计分析知识
	(二) 信息处理	1. 能够查询客户信息并分类分析 2. 能够建立集团客户、个人大客户的资料档案 3. 能够对客户资料数据库的改进提出建议	1. 信息分析方法 2. 档案建立相关管理规定

3. 业务师

表 1-3 业务师职业要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、市场调研与分析	(一) 市场调查	1. 能够根据企业营销策略拟订市场调查方案 2. 能够运用各种方法进行广泛的市场调查 3. 能够规划市场调研活动的进度和资源安排	1. 市场调研理论有关知识 2. 项目管理相关知识
	(二) 数据分析	1. 能够根据数据分析结果对行业、区域等细分市场提出营销建议 2. 能够通过分析研究和建立数学模型,为研究市场的变化趋势提供依据	电信市场预测的数学模型方法
二、业务营销	(一) 方案推行	1. 能够分析目标市场,并制订有效的营销方案 2. 能够在方案推行中组织、协调相关人员 3. 能够指导相关人员进行营销策划	1. 项目管理知识 2. 营销策划相关知识
	(二) 业务宣传与演示	1. 能够推广各种业务宣传材料、宣传广告 2. 能够参与完成业务宣传新闻发布活动 3. 能够编制演示操作的文档、程序,并解答客户技术疑难问题 4. 能够组织并指导业务宣传材料的设计和策划	1. 新闻发布相关活动管理知识 2. 组织活动的管理知识
	(三) 业务咨询	1. 能够解答客户的技术问题 2. 能够受理客户的争议问题	1. 电信业务业务知识 2. 客户投诉处理技巧
三、客户关系管理	(一) 客户访问	1. 能够访问外籍客户 2. 能够利用公共社交关系开展公关活动	1. 计划实施方法 2. 英语基本会话常识
	(二) 客户接待	1. 能够接待外籍客户 2. 能够处理客户争议、稳定客户情绪	1. 服务礼仪基本常识 2. 服务规范和技巧
四、客户信息管理	(一) 信息整理	1. 能够利用客户关系管理系统为决策提供数据分析 2. 能够根据数据分析提出业务实施改进建议	1. 统计学基础知识 2. 营销策划与营销管理理论
	(二) 信息处理	1. 能够提出数据库功能需求 2. 能运用客户关系管理系统进行客户管理和营销活动,并处理客户业务	1. 数据库基础知识 2. 系统操作、查询方法
五、培训与指导	(一) 培训	1. 能够讲授业务营销专业知识 2. 能够对中、高级、业务师进行业务培训 3. 能够根据实际需要调整教学计划	语言表达与传播知识、培训知识
	(二) 指导	1. 能够指导中、高级业务员的技能操作 2. 能够评估中、高级、业务师的学习效果及业务水平	1. 案例教学法 2. 效果评估方法