

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员  企业会员

国际证书大纲

- ◆ [考试大纲讲解分析](#)
- ◆ [考试大纲的获取](#)

活动竞赛

- ◆ [秘书竞赛领证通知](#)
- ◆ [秘书竞赛部分照片](#)
- ◆ [竞赛获奖选手晋级核准表](#)
- ◆ [竞赛获奖选手办证通知](#)
- ◆ [赛前提示](#)
- ◆ [竞赛考场安排](#)
- ◆ [竞赛赛程](#)
- ◆ [职工组竞赛名单](#)
- ◆ [学生组竞赛名单](#)
- ◆ [有关竞赛事项的调整](#)

当代秘书 >> 国际证书大纲

考试大纲讲解分析

作者: admin 发表时间: 2006-8-9 访问: 882次

客户服务（初级）

一、能熟练掌握和运用客户服务的基础知识和基本技能

1、基本要素：了解客户服务的基本要素

识别客户

了解客户需要什么

了解个人如何提供服务

2、基本技能：

（1）展示如何与客户沟通

了解问候客户的方法

发现客户的需求

应对有困难的客户

（2）了解机构怎样运用程序帮助客户

帮助客户选择

了解提供服务程序

处理问题

二、完成一份大作业，以展示对优质客户服务的实际运作的认识

1、观察当地客户服务的实现情况

说明认识到哪些方面

●关于这份大作业要求见后面的“大作业”

2、观察当地客户服务的实现情况

3、报告观察结果

## 客户服务（中级）

一、能熟练掌握、运用及描述，并能组织实施客户服务的各项技能和可靠的程序

1、了解组织内客户服务的作用

对有效的客户服务进行定义

认识到在不同的组织内的客户服务

对有效的客户服务进行定义

2、了解并描述向客户提供服务的可靠性

认识和了解可靠的服务体系

了解提供服务时个人的可靠度

与他人合作创造可靠的客户服务

3、展示自己对有效与客户进行沟通的理解和运用

认识与不同客户沟通的不同形式

有效的对客户的需求和感受

在客户面前保持积极的自我形象

4、分析并解决客户的问题

帮助客户选择

了解提供服务的程序

处理问题

二、设计并实施有关客户服务的调查 选择当地服务提供商并展开客户调查

1、选择当地服务提供商并展开客户调查

2、写一份结果报告并提供解决方案

### 客户服务（高级）

一、能熟练掌握、运用以及实际控制、管理和完善客户服务组织、系统和程序，以及处理复杂情景的能力和研究开发能力

1、了解客户服务所包含的内容，以及如何将其运用于不同的文化中  
了解客户服务的各个方面

认识客户和组织的文化

认识客户服务中的地区和国家文化

2、了解可靠系统在提供有效客户服务中的作用

了解和应用组织服务程序和系统

与他人合作已提供可靠的客户服务

展示提供客户服务时个人的可靠性

确认系统出错时如何处理

3、展示并应用对有效沟通的理解

了认识与不同客户沟通的不同方式

有效地对客户的需求和感受

了解和应用在组织和客户之间有效的信息沟通技巧

#### 4、确认对客户的问题提出解决方法

确认并解释客户的问题

了解并提出使客户满意的解决方案

确定如何防止问题再度发生

### 二、对在特定组织内提供客户服务进行调查并作出结论

1、从服务组织或组织的一个部门中收集客户反馈

2、分析有关程序和个人行为的数据

3、就本组织在满足客户期望方面的表现写一份报告

## 客户服务（综合）

一、能熟练掌握、运用及设计、控制、管理和完善客户服务组织、系统、程序和各项技能

#### 1、第一单元客户服务基础知识

识别客户

认识服务

了解客户的需求

提供服务的不同方式

在服务中应具备的个人技能

#### 2、第二单元了解服务组织的系统和程序

识别公司的文化

可靠的服务系统

个人服务的可靠性

如何与他人合作提供可靠服务

如何纠错

### 3、第三单元正确运用沟通技术

建立美好的第一印象

认识不同客户

有效的沟通技巧

### 4、第四单元为客户解决问题

发现客户问题

认识客户问题

解决客户问题

防止客户再度发生问题

解决内部客户的问题

## 二、第五单元学员可根据个人的具体情况选择完成不同级别的大作业

### 1、（初级）

观察三种客户服务的实际运作过程，并就得出的结论写一份报告。

### 2、（中级）

就某一特定服务调查客户服务意见。该报告必须指出常见的客户问题类型并为他们提供可能的解决方案。

### 3、（高级）

收集并分析客户服务信息，提供一份检查该组织在满足客户期望方面的表现得书面报告。

## 人际商务技巧（中级）

一、能掌握重要概念以及运用与各种不同对象有效沟通的各项技能和自信行为，提高独立思考与工作能力。

### 1、了解和展示一系列基本沟通技能

了解和展示有效的倾听技能

了解和展示有效的提问技能

了解和展示有效的倾听技巧

### 2、了解并展示特定情景下自信行为的原则

了解自信行为的原则

了解和展示如何给出建设性的称赞和批评

了解和展示如何接受称赞和批评

了解和展示如何自信的提出要求

了解和展示如何自信地拒绝要求

### 3、小组内的有效沟通

给小组作演示

参加小组会议

### 4、一对一的有效沟通

了解和展示基本的面谈技巧着重于被接见者的作用

了解和展示电话的有效使用

### 5、与客户的有效沟通

给小组作演示

二、作演示，写书面报告

从一组客户收集信息并向另一小组展示调查结果，然后考生必须对作出的结论组织一个简短的讨论，并对所进行的活动写出一份书面报告。

## 人际商务技巧（高级）

一、能熟练掌握、运用及描述与不同对象有效沟通的各项技能和自信行为，以及独立研究和解决问题的能力

### 1、了解并掌握一系列沟通技能

了解并展示一系列沟通技能

了解并展示非口头沟通

分析和自觉运用适当的口头性沟通

### 2、在特定情景下运用自信行为的原则

了解自信行为的原则

了解和展示如何给出建设性的称赞和批评

了解并展示如何接受称赞和批评

了解和展示如何自信地提出拒绝和要求

了解并展示如何自信地处理冒犯行为

### 3、了解和展示影响别人的技能

了解和展示影响别人的技能

### 4、小组内有效沟通

给小组有效地演示

组织、领导并参加小型的小组会议

## 5、一对一的有效沟通

了解并展示基本的面谈技巧，着重于接见者的作用

了解和展示对电话的有效使用

## 6、与客户的有效沟通

了解和展示客户服务技巧

了解并展示基本的销售技能

## 二、作演示，写书面报告

评估一个特定组织给客户所提供服务的优势和弱势，并建议改进措施。

考生应把结果向一个小组演示，然后必须对做出任何结论和建议由考生组织一个简短的讨论。考生还应该完成书面报告以详细描述所进行的活动

## 人际商务技巧（高级）

一、能熟练掌握、运用及描述与不同对象有效沟通的各项技能和自信行为，以及独立研究和解决问题的能力

### 1、了解并掌握一系列沟通技能

了解并展示一系列沟通技能

了解并展示非口头沟通

分析和自觉运用适当的口头性沟通

### 2、在特定情景下运用自信行为的原则

了解自信行为的原则

了解和展示如何给出建设性的称赞和批评

了解并展示如何接受称赞和批评



了解和展示如何自信地提出拒绝和要求

了解并展示如何自信地处理冒犯行为

### 3、了解和展示影响别人的技能

了解和展示影响别人的技能

### 4、小组内有效沟通

给小组有效地演示

组织、领导并参加小型的小组会议

### 5、一对一的有效沟通

了解并展示基本的面谈技巧，着重于接见者的作用

了解和展示对电话的有效使用

### 6、与客户的有效沟通

了解和展示客户服务技巧

了解并展示基本的销售技能

## 二、作演示，写书面报告

评估一个特定组织给客户所提供服务的优势和弱势，并建议改进措施。

考生应把结果向一个小组演示，然后必须对做出任何结论和建议由考生组织一个简短的讨论。考生还应该完成书面报告以详细描述所进行的活动

## 组织会议和活动（中级）

一、掌握基本的会议组织和监督的技能，并能组织实施一般的会议

和进行有效地监督

1、展示队会议和活动的理解

认识和运用对计划会议和活动所需要做的准备的准备的理解

确认信息和服务的来源

2、运用各种沟通方法和监督手段

使用适当的沟通方法

使用有效的监督手段

编辑一份书面沟通和监督手段卷宗

3、展示对会议目的的理解

解释会议的目的

识别一系列会议的类型

4、展示对秘书和主席的角色及会议的认识

描述秘书的角色

描述主席的角色

描述基本的会议术语

区别会议记录、笔记和提要

二、组织一个会议。由此而得到的大作业必须以个人报告的形式完成。

注：培训中心使用的任何任务单或指导说明，必须随同每位考生提交的材料一起提交。商业信件、日程、记录、报告或笔记必须以标准的商业格式显示出来。

## 组织会议和活动（高级）

一、熟练掌握集会、活动和会议以及组织和监督的技能，并能组织实施各种会议和进行各种有效的监督

1、展示对组织集会、活动和会议的了解

组织和计划一个集会、活动和会议

认识和解释秘书的角色和程序

概括信息和服务的资源

2、选择和运用适当的沟通方法和有效的监督手段

概括信息和服务的资源

概括信息和服务的资源

概括信息和服务的资源

3、展示对会议目的和类型的了解

概括信息和服务的资源

概括信息和服务的资源

4、展示对会议主席角色、会议专用语、秘书和会议记录程序的认识

描述会议主席的角色

定义会议术语

解释会议记录要点

二、组织一个活动。由此而得到的大作业必须以个人报告的形式完成。

注：培训中心使用的任何任务单或指导说明，必须随同每位考生提交的材料一起提交。

上一篇： 没有相关信息

下一篇： 没有相关信息

发表评论

用户名:

密 码:

验证码:  8643

最新相关评论

暂无评论

友情链接: [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接: [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话: 0731-2215063 传真号码: 0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话: 0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持