

IT产品维修服务案例实训



[IT产品维修服务案例实训 下载链接1](#)

著者:回建国

出版者:

出版时间:2009-7

装帧:

isbn:9787040259117

《任务引领课程改革系列教材 · IT产品维修服务案例实训》依照职业成长和认知规律，

以能力为本位，以工作过程为导向，配置转换成学习领域的任务模块。采用任务驱动和案例分析相结合的方法，突出实用性、实践性、先进性和拓展性。

《任务引领课程改革系列教材·IT产品维修服务案例实训》共分为五个项目。项目1从职业心态、服务规范、沟通技巧、商务礼仪等几个方面，帮助学生深入了解IT产品维修服务领域的职业素质内涵。项目2从IT产品维修服务政策的制定、IT产品维修服务政策的具体内容、IT产品维修服务的标准等方面，通过案例分析和问题思考的形式，进行了较为系统的介绍和阐述。项目3对服务准备工作、服务现场、服务结束、验机等任务进行了重点阐述。项目4主要围绕为消费者提供快速贴心服务、网络在线远程服务、电话在线远程服务、大客户服务、用户利用厂商提供软件自我维护等全方位的服务解决方案，介绍IT产品维修服务系统及其产品，突出超值服务理念。项目5从认定产品损坏、维修过程以及维修后的质量测评这三个方面帮助学生了解IT产品维修服务的技术规范，目的是尽量避免因售后服务不规范带来的投诉及纠纷。

作者介绍:

目录:

[IT产品维修服务案例实训 下载链接1](#)

标签

评论

[IT产品维修服务案例实训 下载链接1](#)

书评

[IT产品维修服务案例实训 下载链接1](#)