

商务秘书职业资格认证考试大纲(9)客户服务 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/59/2021\\_2022\\_\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_8A\\_A1\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_c39\\_59372.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A7_98_E4_c39_59372.htm) 九、客户服务1、客户服务概述了解：客户服务的基本要素和客户的需求掌握：如何与客户沟通的方式2、客户服务程序掌握：各种客户服务的方式和服务程序 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)