

<<怎样进行积极的商务交际>>

图书基本信息

书名：<<怎样进行积极的商务交际>>

13位ISBN编号：9787309015225

10位ISBN编号：7309015223

出版时间：1996-03

出版时间：复旦大学出版社

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<怎样进行积极的商务交际>>

内容概要

内容提要

本书为《走向规范：市场经济经营管理技法》丛书中的一种。

包括“积极的接触”、“积极的交际”、“积极的电话应对方式”、“积极的会客应对方式”四章。

在每章之下，均围绕商务活

动，通过大量细节和情景式的交际实例，举以要点、解说和大量生动的插图，指导读者如何正确地从实践出发，改正不当的交际方式，以积极的商务仪表，缔结良好的人际关系，在与人交往的过程中把你的商品销售出去，成为让顾客“因为你，才……”式的营业者。

本书内容具体实用，图文并茂，具有极强的操作性，适合企业家、经营销售人员、公关文秘人员阅读。

<<怎样进行积极的商务交际>>

书籍目录

目录

第一章 积极的接触

第一节 何谓“营业”？

一、“营业”是项美好的事业

1 营业是“演戏”

2 自己的成长无限大

3 “因为你，才……”这样的声音，带来最高的喜悦

二 商品就是“你”

1 真是商品不好而卖不出去吗？

2 抬高你自身价值的三要素

3 抬高你自身价值的三个方法

第二节 树立第一印象

一 第一印象的重要性

1 “外表”比内更重要

2 公司的形象取决于你

3 第一印象由五感而定

二 为了获得好感的修养

1 使对方具有好感的服装

2 被对方信赖的包中物

3 偶尔也系上蝴蝶领结

点检目录

三 面带发自内心的表情

1 笑容的重要

2 表情丰富

3 身心健康

四 洗练的态度和动作

1 基本姿势

2 行礼的方法

3 积极的态度和动作

五 爽朗的招呼

1 招呼的重要性

2 提高招呼效果的五个要素

3 时机

第二章 积极的交际

第一节 交际

一 交际的重要性

1 所谓交际

2 交际是件难事吗？

3 有效的一句话

二 积极交际的要点

1 首先，采取“听”的立场

2 站在对方的立场

<<怎样进行积极的商务交际>>

3以开朗的心情

4提高交际能力

第二节 说话方式

一 带来好感的说话方式

1目的明确

2正确

3易懂

4感觉良好

第三节 “听”的方法

一 心理准备

1会话的比例

2用“心”听

3固定的观念遮住自己的眼睛

4“听”的姿势

二 善于“听”

1别转移视线

2明示反应

3一边理解

4直到最后

5带着感谢的心情

第四节 积极的说、受话方式

一 吸引对方的说话和受话方式

1反复称呼姓名

2顾客各具性格

3制造气氛

4提问的要点

5提问类型

6富有魅力的商品说明

7赔礼道歉

8从被拒绝时做起

9必须拒绝时

10最后是关键

第三章 积极的电话应对方式

第一节 思想准备

一 怎样才能最大限度地活用电话

1电话是件可怕的东西？

2如何制造好的第一印象

第二节 打电话一方

一 打电话前的准备要领

1打电话前的准备

2时机的把握是成功的关键

二 打电话时如何赢得对方好感（打电话一方）

1自报姓名

2主动热情问候道谢

3在以下情况下也应保持冷静

4挂断电话的方法

<<怎样进行积极的商务交际>>

三 怎样定约会

- 1 定约会是件大事
- 2 亲切的电话表述
- 3 万无一失的定约会方法

第三节 接电话一方

一 电话应对的基本方法（接电话一方）

- 1 电话铃一响马上去接
 - 2 自报本公司的名称
 - 3 首先主动向对方问好
- ##### 二 博得信赖的电话应对方式（接电话一方）
- 1 正确的转达
 - 2 重复确认
 - 3 注意容易弄错的词语的使用
 - 4 周到的应答
 - 5 在使对方等候情况下的应对要领
 - 6 即便不是担当者也要积极地应对
 - 7 备忘录是营业的武器

三 接到电话是好事

- 1 让错打来的电话坏事变好事
- 2 在对方问路的情况下

积极的电话应对一览表（打电话一方）
积极的电话应对一览表（接电话一方）

第四章 积极的会客应对方式

第一节 精神准备

一 我是公司的代表者

- 1 要有经理的责任感、新人的态度
- 2 百般准备方能万无一失
- 3 名片的使用方法

二 上座和下座

- 1 在会客室内
- 2 在事务室内接待的情况下
- 3 个人住宅内会客的场合
- 4 在车内
- 5 在会议室内

第二节 访问时的仪表

一 离公司一百米时要有紧张感

- 1 不可大意
 - 2 如果用汽车去访问对方时
- ###### 二 讲大门（传达室）的礼节
- 1 进个人住宅时
 - 2 进公司时

三 大衣、公文包的拿法

- 1 进大门（传达室）之前应脱下大衣
- 2 进了门以后（等待时）
- 3 在接待室里
- 4 穿大衣的时间

四 等待的礼节

<<怎样进行积极的商务交际>>

1有人领着参观、带路时

2等待

五 介绍、被介绍的方法

1立刻起立

2交换名片

3介绍的方法

4被介绍的一方

六 谈话时的仪表

1坐下的时间

2端正的坐式

3茶和烟

4处理文件的方法

5积极称呼对方的姓名

七 告辞时的仪表

1告辞的时间

2表达感激的心情

3与下次有关的寒暄

4认真整理得到的资料

5谢绝送客

6百米紧张感 和来访时一样

第三节 接待来客

一 “如果受到公司全员迎接”

二 迎接客人

三 领路

四 “别让对方等待”的原则

1接待时的准备

2向导的责任

3“别让久等”是原则

五 会谈时的仪表

1已让对方等候时

2重要场合, 不管多热都要穿西服

3掌握时间

4进入会谈室时的注意事项

六 热情送客

1送客

2送客之后

第四节 请客时的仪表

一 心理准备

1明确请客的目的

2心理准备

3最高规格的宴请

二 事先准备

1时间

2人选

3收集参加者的信息

4场所

5饮食内容

<<怎样进行积极的商务交际>>

6宴会顺序

三 接待时的仪表

1 “欢迎您的光临”

2排座位

3宴会的步骤

4谈话

四 二次宴会

1若客人不愿出席第二次宴会

2要领

五 送客

1保持愉快的心情到最后

2礼品要点

3送礼品的时间

六 就餐时的仪表

1与对方的节奏一致

2注意气味

3就餐时的禁忌

4注意筷子的使用方法

七 被接待时的仪表

1首先报告上司

2在宴会席上

3二次宴会

4答谢

<<怎样进行积极的商务交际>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>