

<<客户性格地图>>

图书基本信息

书名：<<客户性格地图>>

13位ISBN编号：9787506432757

10位ISBN编号：7506432757

出版时间：2005-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：黄运涛 编

页数：238

字数：154000

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>

## <<客户性格地图>>

### 内容概要

宇宙间最大的力量如果是惯性的力量，那么，生命中最大的力量就应当是习惯力了，而每个人的性格又是决定习惯力的最主要因素。

因此，性格决定命运，性格决定职场的成败。

作为营销人员，掌握了客户的性格，便掌握了销售的主动性。

本书通过对客户性格的分析论述，从对客户服务的角度，告诉你如何接近不同性格的客户，并进行有效的沟通。

传授你进行客户服务的锦囊妙计，告诉你如何为客户提供他们所期待及满意的服务，从而让你的销售服务走向完美之路！

## <<客户性格地图>>

### 书籍目录

第一章 性格解析与个性塑造——销售的成功准则 第一节 宇宙间最大的力量 性格的魔力 学会控制自己的情绪 最美的景色是心情 第二节 性格类型 职场性格 揭开性格类型的奥秘 习惯改变性格 附录：职业性格测试（看看你是哪种性格的人） 第三节 个性塑造法则 性格中的普遍因素 比资本更重要的是性格 第四节 性格掌控策略 永远看得起自己 职业塑造我们的性格 “包装”个性求生存第二章 客户性格分析——客户，我就要管你 第一节 判断客户性格类型 第二节 接近不同性格的客户 第三节 说服力：赢得成功的核心力量 第四节 客户，我就要管你第三章 客衣服务制胜的七种武器——满意客户的服务技巧 第一节 积极倾听 第二节 双向沟通 第三节 先做朋友，后做生意 第四节 改善服务质量 第五节 如何面对拒绝 第六节 追求新客户 第七节 成交技巧实战演练第四章 迎接客户服务挑战——直面客户投诉 第一节 客户投诉分析 第二节 正确处理客户投诉的原则 第三节 有效处理投诉的方法步骤 第四节 尝试放弃一些客户第五章 客户服务人员的激励与沟通——打造无敌团队 第一节 客户服务人员的素质要求 第二节 客户服务人员的激励与沟通 第三节 创建出色的客户服务职能部门 后记 参考书目

<<客户性格地图>>

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>