

<<商务电话沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<商务电话沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787507824599

10位ISBN编号：7507824594

出版时间：2005-2-1

出版时间：中国国际广播出版社

作者：宿春礼

页数：195

字数：112000

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>

<<商务电话沟通技巧>>

内容概要

所谓商务电话沟通技巧，实际上并不像它的名称所代表的含义那么简单；而要掌握其全部技巧，就必须以系统的思维去探求隐含在沟通中的细节。

惟其如此，才有可能明白电话这座宝藏所蕴含的财富，才有可能通过一部小小的电话建立起商业帝国。

当你打开这本书认真阅读每一章节时，你就能够体会到上述观点的正确性。

而当你在实践中运用本书所提供的一整套行之有效的沟通技巧时，你已经开始了自己全新的商务生涯了。

然而，任何一本书都没有办法将技巧本身直接转化成个人能力。

因此，阅读本书不仅要用眼睛去读，而且要结合自己的工作环境、思考方式、自身现状并通过实践转化成自己的能力。

<<商务电话沟通技巧>>

书籍目录

一 充分做好电话沟通前的准备工作 1 桌上天地，左右护法 2 掌握客户资料，灵活运用 3 设想可能发生的情况并做好准备 4 电话沟通的良好心态二 注重电话礼仪，凸显公司形象 1 把握接电话的时机 2 正确应答电话 3 给客户留下深刻印象的开场白/问候语 4 强化声音的感染力 5 认真倾听客户的心声三 对不同类型的客户开展针对性商务攻关 1 与客户建立融洽关系 2 恰当提问，成功探询客户需要 3 如何应对客户的异议 4 与不同性格的人在电话中谈判四 及时跟进，保持与客户的友善关系 1 对不同类型的客户采取不同的跟进策略 2 等待客户决策要有信心 3 发展与客户的友谊五 成功越过的沟通障碍小贴士 1 五分钟突破秘书关 2 电话预约客户成功新法 3 与客户能通话的时间管理六 拨打陌拜电话须知 1 陌拜电话的基本要素 2 恰当利用“台阶” 3 掌握以第三方为例的电话和连环电话 4 确认决策者的需求 5 假设成交 6 建立亲和力的五种模式 7 陌拜电话如何留言

<<商务电话沟通技巧>>

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>