

<<电话商务高手>>

图书基本信息

书名：<<电话商务高手>>

13位ISBN编号：9787806323076

10位ISBN编号：7806323074

出版时间：1998-09

出版时间：广东经济出版社

作者：(英)大卫.马丁

译者：沈正邦/等

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>

<<电话商务高手>>

内容概要

电话商务高手，ISBN：9787806323076，作者：（英）大卫·马丁著；沈正邦，张大军译



<<电话商务高手>>

书籍目录

目录

序

第一章 此物适于交谈

谢谢你，贝尔先生

不求数量，但求质量

全球性的联系

轻便性与渗透力

信息接收的清晰度

交际障碍

双向行车道

来自方方面面的障碍

第二章 让手指头去跑腿

在镜子的那一边

交流在不断升级

身体语言 补充的交际手段

限制电话的使用

写信之前要先安顿好自己

冲动行为

获取喘息的空间

电话的使用与滥用

第三章 生活在电话机旁的人们

双向联络

五种错误的臆测

第四章 养成和改进打电话的习惯

电话爱好者和电话厌恶者

问题严重化

有礼方成人 礼貌有助于避免棘手电话

听“我”说

打出和接听

检讨我们的侵犯行为

第五章 我们这一行的一些技巧

形成自己的手法

“五项原则” 达到较好的交际和减少棘手电话的

关键原则

建立正确的基础

第六章 “压低嗓音……怒吼也要像鸽子一样温柔”

小心即大勇

饥饿的竞争者

并不聪明的想法

人性的偏爱与弱点

意料之外的危机 生意也做砸了

服务不等于卑躬屈节

第七章 保持顾客满意

人员管理

倾听，倾听，再倾听

<<电话商务高手>>

缝补四步骤 (DARN)

服务专线

硬币的另一面

达成和解 宁简勿繁

第八章 减少错误

电话铃响综合症

标准程序

基本功

创造融洽气氛

改变

效率 无言的武器

第九章 心理战

教人代言

思考的时间

作交易

武断

有诚意的谎言

激动

沉默是金

第十章 贸然的推销电话 打出的技巧

供选择的场景

路在何方

解决办法

第十一章 贸然的推销电话 接答的技巧

筑好围墙

形形色色的打电话人

第十二章 别激动, 别激动

“你发怒之时便是我们完结之日”

失去耐心 失去谈判

思考的时间

怎样对付各种类型的人

对付媒介

第十三章 给未来打电话

未来瞬息即过

虚设的办公室

电子邮件

结束语

快车道: 妙计锦囊 实用技巧100条

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>