

<<电话IQ 电话礼仪与沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<电话IQ 电话礼仪与沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787806618950

10位ISBN编号：7806618953

出版时间：2004-1

出版时间：上海远东出版社

作者：孔秋英

页数：160

字数：93000

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IQ 电话礼仪与沟通技巧>>

内容概要

通过本书你将会学到：

充分认识到电话在信息交流中的重要地位。

掌握正确的电话礼仪规则。

为你个人或公司树立积极的电话形象。

快速识别来电者的需求并给予满足。

正确地在电话中有效地传递信息。

正确地应对不同类型的电话。

学会利用电话影响别人。

学会电话倾听与沟通的技巧。

<<电话IQ 电话礼仪与沟通技巧>>

书籍目录

电话是公共关系的工具 信息时代的电话 电话是公共关系的重要工具 影响电话交谈质量的因素如何接听电话 如何接听电话 把握适当的节奏 电话接听对公司的重要性 为什么要及时接听电话 电话接听的规范用语 接听电话的第一句话 电话里的微笑 注意打电话时的姿态 如何应对打错了的电话 对每个电话,我们可以做什么 接电话时有人找怎么办 办公室常见电话的接听 办公室秘书接听电话的要诀 如何挂断电话 让对方等候的程序 非接不可的电话 客户的投诉电话 如何对付讨厌的电话 接听电话的基本技巧 接听电话的十大要诀 电话交谈正确使用言辞如何拨打电话电话沟通技巧附录

<<电话IQ 电话礼仪与沟通技巧>>

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>