

فهرست

۷	تقدیر و تشکر
۹	مقدمه مترجم
۱۱	شروع
۱۵	توصیه‌هایی برای مربی
۲۵	توصیه‌هایی برای دانشجویان

بخش اول: ارائه کردن بهترین چهره ممکن

۳۷	فصل اول: برداشتن گام‌های کوچک: مبانی
۴۴	گام اول: برداشت اولیه مهم است
۴۷	گام دوم: ادب و نزاکت اهمیت دارد
۵۰	گام سوم: همه چیز در رفتار و طرز برخورد نهفته است
۵۴	گام چهارم: کار درست را انجام دهید و به مسائل اخلاقی پایبند باشید
۵۹	نکات کلیدی
۶۰	تمرین‌های درسی
۶۱	در این باره بیاندهشید
۶۳	نقل قول‌هایی موجز

۶۵	فصل دوم: رد و بدل کردن توپ: ارتباط مؤثر
۷۲	گام اول: آن چیزی را بگویید که در نظر دارید و به آن عمل کنید
۷۵	گام دوم: چیزهایی که گفته نمی‌شوند: ارتباط غیرکلامی
۷۸	گام سوم: کنار هم چیدن لغات: استفاده از دستور زبان
	گام چهارم: مطرح کردن سؤالات درست و دادن پاسخ‌های مناسب
۸۰	به سؤالات مطروحه
۸۵	گام پنجم: وقتی که مشتری «نه» می‌گوید
۸۸	گام ششم: گوش دادن به شکل فعال
۹۲	نکات کلیدی

۹۴	تمرین‌های درسی
۹۶	در این باره بیان‌دهشید
۹۸	نقل قول‌هایی موجز
۹۹	فصل سوم: پریدن به داخل با هر دو پا: ایجاد رابطه
۱۰۸	گام اول: برقراری ارتباط گرم و صمیمانه
۱۱۲	گام دوم: تعامل مثبت با مشتری‌ها
۱۱۵	گام سوم: مشخص کردن نیازهای مشتری‌ها
۱۱۸	گام چهارم: ایجاد حس ارزشمند بودن در مشتری
۱۲۰	گام پنجم: حفظ روابط موجود
۱۲۲	گام ششم: حرکات متفاوت: اداره کردن انواع مختلف مشتری‌ها
۱۲۸	نکات کلیدی
۱۳۰	تمرین‌های درسی
۱۳۲	در این باره بیان‌دهشید
۱۳۴	نقل قول‌هایی موجز

بخش دوم: قرار دادن مشتری‌ها در اولویت اول

۱۳۷	فصل چهارم: نگاه کردن به طور مستقیم: تماس‌های رودرو
۱۴۵	گام اول: سلام کردن: خوش آمدگویی به مشتری
۱۴۸	گام دوم: بین سلام و خداحافظی: کمک کردن به مشتری
۱۵۱	گام سوم: خداحافظی کردن: به پایان رساندن تعامل با مشتری
۱۵۶	نکات کلیدی
۱۵۷	تمرین‌های درسی
۱۵۸	در این باره بیان‌دهشید
۱۶۰	نقل قول‌هایی موجز
۱۶۱	فصل پنجم: لبخند زدن در هنگام گفت‌وگو: تماس‌های تلفنی
۱۶۶	گام اول: سراپا گوش بودن
۱۶۸	گام دوم: سلام کردن: آغاز کلام
۱۷۱	گام سوم: بین سلام و خداحافظی: کمک کردن به مشتری

۱۷۷	گام چهارم: خداحافظی کردن: پایان کلام
۱۸۱	نکات کلیدی
۱۸۲	تمرین های درسی
۱۸۴	در این باره بیاندهشید
۱۸۵	نقل قول هایی موجز

فصل هشتم: سنجیدن جوانب امر پیش از آغاز کار:

۱۸۷	تماس از طریق تجارت الکترونیک
۱۹۲	گام اول: مشتری الکترونیکی چه انتظاراتی دارد؟
۱۹۵	گام دوم: آویختن علامت «باز است» به در: در دسترس بودن
	گام سوم: نوشتن همان چیزی که در نظر دارید: ارتباط از طریق
۱۹۸	پست الکترونیک
۲۰۲	گام چهارم: سخن گفتن در سراسر جهان: ادب و احترام فرافرهنگی
۲۰۴	نکات کلیدی
۲۰۵	تمرین های درسی
۲۰۷	در این باره بیاندهشید
۲۰۸	نقل قول هایی موجز

فصل نهم: آرام کردن توفان: ارتباط با مشتری های دشوار

	گام اول: چه اتفاقی افتاده است: علت شکایت مشتری را
۲۱۶	مشخص کنید
	گام دوم: علت مسأله چه بوده است: علل اصلی بروز مشکل را
۲۲۰	مشخص کنید
۲۲۴	گام سوم: چه کار می توان کرد: موقعیت را تصحیح کنید
۲۲۹	گام چهارم: چه می توان گفت: مشکل به وجود آمده را بپذیرید
۲۳۲	گام پنجم: چه کاری باید انجام شود: نقاط ضعف را برطرف کنید
۲۳۷	نکات کلیدی
۲۳۹	تمرین های درسی
۲۴۳	در این باره بیاندهشید

نقل قول‌هایی موجز..... ۲۴۵

بخش سوم: جمع‌بندی کلی از کلیه مراحل

فصل هشتم: دویدن با تمام قوا: به‌جای خود، آماده، حرکت..... ۲۴۹

مرجع سریع و مختصر آموزش نحوه ارائه خدمات به مشتری‌ها..... ۲۵۳

فصل نهم: بهترین بودن: یک مجموعه کامل..... ۲۵۵

نقل قول‌هایی موجز..... ۲۵۹