

فهرست

۱۵	مقدمه
۱۷	فصل اول - اثرات اولین برخوردها
۱۷	تأثیر اولین برخوردها
۱۸	اهمیت وضع ظاهر
۱۹	روحیه مثبت
۱۹	شروع صحبت
۲۱	هنر سؤال کردن
۲۳	تعریف کردن
۲۴	هنر صحبت کردن
۲۶	کلمات را واضح و نیرومند انتخاب کنید
۲۷	خودافشایی
۳۰	پویایی گفتگو
۳۰	نگرش
۳۳	اشتیاق
۳۵	تفکر مثبت یا مثبت‌اندیشی
۳۷	ارتباطات غیرکلامی
۳۹	ایجاد یک تصور ماندگار
۴۲	دروغ نگویند
۴۴	چرا زبان تن مهم است؟
۴۷	فصل دوم - هنر گفتگو کردن
۴۸	بالاترین ملاک‌های مشتری چیست؟
۴۹	تفاهم ایجاد کنید
۵۱	رویکرد مثبت داشته باشید
۵۳	اصول اساسی گفتگو را فرا بگیرید

۵۵	از تعریف و تمجید استفاده کنید
۵۶	پذیرای تعریف و تمجید باشید
۵۷	شنود مؤثر
۶۰	گوش دادن چه فایده‌هایی برای شما دارد
۶۰	چگونه شنونده خوبی باشید
۶۱	پیام را بشنوید
۶۱	پیام را تعبیر و تفسیر کنید
۶۲	پیام را ارزیابی کنید
۶۲	در برابر پیام واکنش نشان دهید
۶۳	روش گوش دادن
۶۶	چگونه بپرسیم و چگونه پاسخ دهیم
۶۶	چگونه با وضعیت‌های ناگوار گفتگو روبه‌رو شویم
۷۳	گفتگو در جلسه
۷۴	گفتگو در رویدادهای کسب‌وکاری - اجتماعی
۷۶	نفوذ
۷۸	مهارت‌های تأثیرگذاری و نفوذ کلام
۸۰	جذب
۸۱	نفوذ کلام‌تان را کشف کنید
۸۲	کلام تو عصای معجزه‌گر تو است
۸۳	قدرت کلمات
۸۵	روش‌های جذب و متقاعد کردن دیگران
۸۹	چگونه پیشنهاد و نظر خود را به مخاطب‌مان بقبولانیم چگونه افراد را متقاعد کنیم بر سر قول‌شان باقی بمانند و با شما همکاری کنند
۸۹	با شما همکاری کنند
۹۰	چگونه دیگران را متقاعد به همکاری کنیم
۹۱	مجاب کردن دیگران
۹۲	غلبه بر تردید رای
۹۵	هنر مذاکره کردن
۹۷	موفقیت خود را با مذاکره خوب گره بزنید
۹۹	به صورت مؤثر مذاکره کنید
۱۰۴	مذاکره اصولی

۱۰۷	انتخاب یک استراتژی
۱۰۸	مقابله
۱۰۸	مصالحه
۱۰۸	همکاری
۱۰۹	پذیرش
۱۱۰	اجتناب
۱۱۱	موفقیت شما از طریق مذاکره موفق به دست می آید
۱۱۴	درخواست کنید
۱۱۵	امتیاز دادن
۱۱۵	ترک مذاکره
۱۱۶	انعطاف پذیر باشید

فصل سوم - فروش

۱۱۷	فروش راه حل ها
۱۱۹	قدرت جادویی موضع یابی را درک کنید
۱۲۰	سلسله مراتب خرید
۱۲۰	روان شناسی فرایند فروش
۱۲۱	نکاتی ارزشمند برای شروع فروش
۱۲۲	فروش از طریق ایجاد ارتباط
۱۲۳	هفت ایده برای ایجاد اعتماد
۱۲۳	فروش از طریق تجزیه و تحلیل شکاف
۱۲۴	هنر مذاکره برای فروش
۱۲۵	فروش بزرگ
۱۲۶	سلسله مراتب کامل فرایند فروش
۱۲۷	پرورش نیروهای درونی
۱۲۸	آموزش ببینید
	سلامت روانی خود را برای موفقیت افزایش دهید قواعدی برای
۱۲۸	برخورد با مشکلات
۱۲۹	نکات مهم در فروش
۱۳۱	مشتریان گوناگون به ارزش های متفاوتی اهمیت می دهند

۱۳۲ مثل برندگان عمل کنید
۱۳۲ راهکار عملکرد عالی
۱۳۴ راهکار ارائه فرآورده بی همتا
۱۳۵ راهکار مشتری‌نوازی
۱۳۷ به کمک تصاویر ذهنی کالای بیشتری بفروشید
۱۳۸ برای فروش بیشتر از عبارات‌های تأکیدی استفاده کنید
۱۴۰ ده فرمان فروشنده موفق (اصول فروشنده‌گی موفق)
۱۴۳ شروطی برای موفقیت
۱۴۳ از متخصص‌ها یاد بگیرید
۱۴۶ شما مهم هستید
۱۴۸ اهداف خود را مشخص کنید
۱۵۱ قدرت تلقین و وضع ظاهر و برداشت اولیه
۱۵۴ توجه به مو
۱۵۴ فروش
۱۵۸ پیشنهاد خرید بدهید
۱۵۹ برخی از مزایایی که برای تحریک میل خرید مناسب هستند
۱۶۱ فروش
۱۶۳ هدف شما چیست؟
۱۶۶ فروش خلاق
۱۶۹ برنامه‌ریزی و سازماندهی
۱۷۱ اقدامات مهم برای موفق شدن در فروش
۱۷۶ فروش حرفه‌ای و فروش حضوری
۱۷۷ تسریع فرآیند فروش
۱۸۱ فروش به شرکت‌های بزرگ و فروش‌های کلان
۱۸۴ قطعی کردن فروش
۱۸۶ استفاده از مشتریان مرجع
۱۸۹ فصل چهارم – غلبه بر اعتراضات و موانع فروش
۱۸۹ از ایرادها به نحو احسن استفاده کنید
۱۹۰ اعتراض‌ها، به نتیجه رساندن‌ها؛ پی‌گیری، به بله رسیدن‌ها

۱۹۴	موانع را از میان بردارید، غلبه بر موانع، رفع اعتراض‌ها
۱۹۵	اشتباه‌های رایج در فروش
۱۹۶	موانع خاتمه فروش
۱۹۶	مدیریت اعتراض مشتری
۱۹۸	پاسخ‌گویی به اعتراض‌ها
۲۰۰	برطرف کردن بهانه‌ها
۲۰۰	مرحله اول: از گذشته بپرسید
۲۰۱	مرحله دوم: موافقت و ارجحیت دادن
۲۰۲	مرحله سوم: پاسخ‌ها را ارائه دهید
۲۰۳	برخورد با شکایات
۲۰۳	مدیریت شکایت‌های مشتری در راه افزایش سود
۲۰۶	بهانه‌هایی برای نخریدن
۲۰۸	هدایت اعتراض مشتری
۲۰۹	ناخشنودی و اعتراض مشتری
۲۱۰	زره رزم بپوشید، پاسخ‌گویی به بهانه‌های شایع
۲۱۰	عبور از نه
۲۱۱	چگونه با اعتراض و انتقاد روبه‌رو شویم
۲۱۵	وقتی مشتری نه می‌گوید
۲۱۶	آرام کردن طوفان: ارتباط با مشتری‌های دشوار
۲۱۸	موانع پیروزی
۲۲۰	شایستگی
۲۲۰	با مشکلات روبه‌رو شوید
۲۲۱	پس از شکست چه می‌کنید
۲۲۲	اهریمن ترس را نیست و نابود کنید

فصل پنجم – خاتمه فروش و شروع مشتری‌مداری

۲۲۵	خاتمه فروش و شروع مشتری‌مداری
۲۲۶	نهایی کردن فروش
۲۲۸	خاتمه دادن به فروش
۲۲۹	روانشناسی خاتمه فروش

۲۳۰ نکته
۲۳۱ شناسایی علائم خرید
۲۳۲ خدمات پس از فروش
۲۳۵ ارتقای نگرش مشتری مداری
۲۳۶ چه کاری باید انجام شود: نقاط ضعف را برطرف کنید
۲۳۷ نگه‌داری مشتریان وفادار
۲۳۸ همیشه حق با مشتری است
۲۴۰ رضایت و وفاداری مشتری پس از خرید
۲۴۲ ابعاد کیفیت
۲۴۳ شناخت رفتار مشتری
۲۴۴ عقاید، نگرش‌ها و اهداف
۲۴۵ اهمیت و نقش خدمات پس از فروش
۲۴۶ خدمات، کلید گسترش
۲۴۷ با هر مشتری فرآیندسازی کنید
۲۴۹ پنج کلید در فرآیندسازی وجود دارد
۲۵۱ بعد از فروش
۲۵۱ آفرینش آیین مشتری خواهی
۲۵۲ همه به پادشاه (مشتری) سلام دهند
۲۵۴ چهار سطح رضایت خاطر مشتری
۲۵۵ رضایت مشتری
۲۵۷ سطوح رضایت مشتری
۲۵۷ عواقب رضایت و یا عدم رضایت مشتری
۲۵۷ رابطه رضایت و کیفیت
۲۵۸ شاخص‌های رضایت مشتری
۲۵۹ رضایت مشتری به عنوان یک ارزش سازمانی
۲۶۰ خدمات بعد از فروش
۲۶۱ مشتری رئیس شماست
۲۶۲ به مشتریان خود توجه کنید
۲۶۳ جلب رضایت مشتریان

۲۶۵ فصل ششم – کلیدهای طلایی مدیریت بر روابط مشتری
۲۶۸ راه‌هایی برای رسیدن به رضایت مشتری
۲۷۰ مدیریت ارتباطات با مشتری (CRM)
۲۷۰ CRM چیست و چه مزایایی دارد؟
۲۷۲ رضایت مشتری
۲۷۶ مفهوم وفاداری
۲۷۶ انسان‌مدار باشید نه مشتری‌مدار
۲۷۸ روابط درازمدت با مشتری
۲۸۱ دوستی‌ها را پایه‌ریزی کنید
۲۸۲ نگاه به مسائل از دید مشتری
۲۸۷ جستجو برای یافتن مزایای بلندمدت
۲۸۸ ارزش برقراری رابطه با مشتری
۲۸۹ خوشحال کردن مشتری
۲۹۰ رضایت و وفاداری
۲۹۱ مشتریان را خشنود خشنود کنید
۲۹۴ مشتری‌نوازی
۲۹۷ منابع و مأخذ