

ابزارهای جذب مشتری

(CUSTOMER SERVICES TOOLS)

نویسنده: رامین عیدی

سرشناسه: عیدی، رامین، ۱۳۴۲

عنوان و نام پدیدآور: ابزارهای جذب مشتری = tools Customer services / نویسنده
رامین عیدی.

مشخصات نشر: تهران: پویه نگار، ۱۳۹۰.

مشخصات ظاهری: ۸۶ ص.: مصور (بخشی رنگی)

شابک: ۱۴۷۰۰ ریال: ۶-۴-۰۴-۰۵۹۲۷-۰۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: چاپ قبلی: مکعب، ۱۳۸۵.

موضوع: خدمات مشتری

موضوع: مصرف کنندگان--رضایت مشتری

موضوع: مشتری شناسی--مدیریت

موضوع: موفقیت در کسب و کار

رده بندی کنکره: ۵HF / ۵۴۱۵ / ع ۹ الف ۲ ۱۳۹۰

رده بندی دبویی: ۶۵۸ / ۸۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۲۸۳۰۴۳۲

نام کتاب: ابزارهای جذاب مشتری

ناشر: پویه نگار

نویسنده: رامین عیدی

نوبت چاپ: اول

قیمت: ۱۴۷۰۰۰ ریال

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

چاپ: هادی

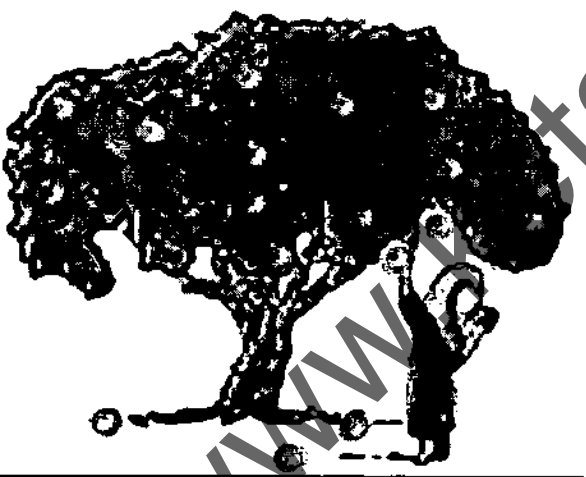
صحافی: افست گرافیک

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۹۲۷-۰۰۴-۰۶

این کتاب برای اندسته افراد است که با مردم ، چه درون یا برون سازمانی، کار میکنند. باید فرض شود که کلید موفقیت و در آمد شما متعهد بودن به ارائه خدمات به مشتری با کیفیت و برخورد مناسب است.

نوشتن این کتاب چند سال طول کشید و نهایتاً با هدف ارتقاء دیدگاههای مشتریگرایی با کیفیت بالاتر در ایران نوشته شده است. امیدوارم که این مطالب نیاز شما را تا حدی بتواند رفع کند و شما را در این امر همچنان تشویق نماید. در صورت مشاهده هر گونه مورد یا سوال با آدرس اینترنتی من تماس بگیرید: Raminad@gmail.com با تشکر از همسرم برای همکاری و حمایت او.

کار شما مانند درخت سیبی است که شما زیر آن ایستاده اید. در آمد و سود شما سیبهای بالای درخت هستند. هدف شما دسترسی به میوه است. پس با داشتن ابزار لازم میتوانید به میوه ها برسید.



فهرست:

- ۱۱ بدست آوردن مشتریان
۱۱ اهداف این کتاب
۱۲ سئوالات خودسنجی ارائه خدمات به مشتریان

۱۵-۳۰

قسمت اول

- برندگان بر خدمات مشتریگرایی با کیفیت مشخصات ذیل را دارند
۱۶ افرادی که در امر برخورد با مشتری شکست می‌خورند
۱۷ ارزشهای کلی مورد نیاز شما برای برخورد با مشتری مناسب
۱۹ مقایسه کردن برخورد با مشتری و یک کالا
۲۲ خدمات به مشتری با کیفیت چیست؟
۲۳ چهار نوع روش برخورد با مشتری
۲۴ چهار دلیل اهمیت داشتن ارائه خدمات با کیفیت
۲۶ به کارگیری یک دیدگاه خدمات به مشتری
۲۸ تمرین نقش خدمات
۲۹ وضعیت فعلی من

۳۰-۵۶

قسمت دوم

- ۳۰ چهار قدم برای رسیدن به خدمات به مشتری با کیفیت

قدم اول - ارسال یک دیدگاه مثبت

- ۳۱ دیدگاه شما چقدر مثبت است؟
۳۲ ظاهر مناسب و متناسبی داشته باشید
۳۳ ارائه بهترین ظاهر و برخورد مثبت از خود

۳۴	دیدگاه و رفتار فیزیکی
۳۴	تمرین رفتار فیزیکی
۳۵	بررسی صدا و لحن خود
۳۷	استفاده از تلفن به صورت مؤثر
۳۹	افسانه برخورد با مشتری یا مشتریگرایی (آنچه که واقعیت ندارد)
۴۰	واقعیت‌های خدمات به مشتری (آنچه که واقعیت دارد)
۴۰	تحمل شما در برابر اورلود ارتباطی
۴۱	علائم اورلود ارتباطی
۴۲	نتیجه‌گیری و دنبال کردن
۴۲	<u>قدم دوم - شناسایی نیازهای مشتریان</u>
۴۶	نیازهای انسانها
۴۷	درک نیازهای اولیه
۴۸	چهار نیاز اولیه
۵۲	تمرین شتوانی با مهارت
۵۵	بدست آوردن عکس العمل یا Feedback
۵۵	تمرین دریافت عکس العمل یا Feedback
۵۷	جمع‌بندی و پیگیری
۵۸	<u>قدم سوم - فراهم آوردن نیازهای مشتریان خود</u>
۵۸	مشخصات خدماتی که فراهم می‌آورید چه می‌باشد؟
۶۱	بوجود آوردن یک نمای خدمات
۶۳	انجام "وظایف پشتیبانی" مهم
۶۴	تمرین انجام "وظایف پشتیبانی" مهم

۶۴	آیا می‌دانید که چگونه یک پیام مؤثر ارسال دارید؟
۶۶	حرف درست را بزنید
۶۷	فروش مشخصه سازمان خاص خود
۶۷	با عصر کامپیوتر همگام شوید
۶۸	آمادگی برای موارد غیرمنتظره/غیرمترقبه
۷۰	نتیجه‌گیری
۷۱	<u>قدم چهارم - اطمینان حاصل کردن از بازگشت مشتریان</u>
۷۲	مدیریت مؤثر شکایات
۷۳	شکایات عمومی
۷۳	مدیریت افراد مشکل‌ساز یا سخت‌گیر
۷۵	چگونه مشتریان مشکل‌ساز را به طرفداران خود تبدیل کنید
۷۷	نتیجه‌گیری
۷۷	یادداشت‌ها و نکات
۷۹	جمع بندی و بازنگری نهایی
۸۲	نکات دیگر مشتریگرایی
۸۳	اصطلاحات مناسب برای استفاده
۸۵	مراجع