

چتر بیمه تقدیم می کند

گفتگوی مؤثر تلفنی

صادق عبادی

www.ketab.ir

سرشناسه : عبادی، صادق؛ ۱۳۶۳-

عنوان و نام پدید آور: گفتگوی مؤثر تلفنی / صادق عبادی؛ ویراستار محسن هلیلی.

مشخصات نشر : تهران: صادق عبادی، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری : ۱۲۸ ص؛ ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س م.

شابک : ۹۰۰۰۰ ریال: 978-600-04-4328-3

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت : کتابنامه: ص. ۹۴.

موضوع : بازاریابی تلفنی

موضوع : بازاریابی

رده بندی کنگره : HF ۵۲۱۵ / ۱۳۶۵ ع ۲ گ ۱۳۹۴۷

رده بندی دیویی : ۶۵۸ / ۸۴

شماره کتابشناسی ملی: ۱۱۳۳۷۰۳

عنوان کتاب:

برنامه ریزی و اجرا:

نویسنده:

ویراستار:

طراحی جلد:

صفحه آرایی:

نوبت چاپ:

ناشر:

شمارگان:

قیمت:

گفتگوی مؤثر تلفنی

گروه چتر بیمه

صادق عبادی

محسن هلیلی

مسلم عساکره

خلیل غیشاوی

اول ۱۳۹۴

مؤلف

۳۰۰ عدد

ISBN:978-600-04-4328-3

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۰۴-۱۳۲۸-۳

۹ هزار تومان

برای خرید این کتاب، می توانید سفارش خود را از طریق شماره پتل

۱۰۰۰۰۰۰۶۲۵۲۷۸۷ پیامک کنید. همچنین می توانید از روش های زیر

دستور سفارش فرمائید:

۰۹۱۹ - ۹۷۷۴۶۹۳

موبایل:

www.chatrebime.ir

پایگاه اینترنتی / ایمیل:

info@chatrebime.ir



چتر بیمه

روانشناسی فروش بیمه

تمامی حقوق محفوظ و متعلق به نویسنده است.

فهرست مطالب

مقدمه	۶
۱. ماهرانه اطلاع رسانی کنید	۹
۲. شروع گفتگوی تلفنی	۱۹
۳. اختراعات گفتگوی تلفنی	۲۳
۴. سه اصل گفتگوی تلفنی	۲۷
۵. کاربردها و تکنیک های گفتگوی مؤثر تلفنی	۳۱
منابع	۹۴
ضمیمه و چتر بیمه	۹۵

مقدمه نویسنده

دکتر آلبرت بغوسیان می گوید: در یک ارتباط حضوری حرکات و زبان بدن ۵۵٪، کلمات ۷٪ و نحوه ی ادای کلمات یا همان بیان لحن ۳۸٪ نقش دارند ولی باید گفت در ارتباطات تلفنی آن بخش مهم ۵۵٪ زبان بدن نداریم و فقط باید با ۴۵٪ باقی مانده مشتری را جذب و متقاعد کنیم و به هدف های بازاریابی و فروش تلفنی دست یابیم و صد البته این لزوم شناخت سیستم فروش تلفنی را می راند.

کسی را در فروش نمی بینیم نمی توان پیدا کرد که از درجه ی اهمیت و ضرورت داشتن اصول و فنون پاسخگویی تلفنی بی اطلاع باشد. به خوبی می دانیم یادگیری این اصول آسان است با تمرین و افزایش تعداد تماس ها، گفتگوی تلفنی شما هرچه بهتر و با کیفیت تر خواهد شد. این مجموعه نیز با همین هدف برای شما نمایندگان و کارگزاران محترم تهیه طراحی شده است.

این کتاب شامل فصل های ذیل می باشد.

فصل اول در مورد موضوعات کلی رسانه و اطلاع رسانی ماهرانه بحث می کند.

فصل دوم در مورد تعریف گفتگوی تلفنی است.

فصل سوم در مورد مزیت های استفاده از تلفن برای گفتگو، بیان شده است.

فصل چهارم در مورد محدودیت های گفتگوی تلفنی است.

فصل پنجم در مورد کاربردها و تکنیک های گفتگوی مؤثر تلفنی است.

بیشترین تمرکز این کتاب بر روی فصل پنجم قرار گرفته است. به این دلیل که ما از پاسخگویی تلفن در نمایندگی بیمه به دنبال اثر بخشی و کاربرد روزمره هستیم؛ نه به دنبال یادگیری صرفاً تعاریف خشک و رسمی دانشگاهی.

این مطلب به این مفهوم نیست که فصل های پیشین را مطالعه نکنید، بلکه فصل اول زیربنا و پایه ی محکم یادگیری گفتگوی تلفنی است. شما با دانستن ۴ فصل ابتدایی، یادگیری خود را آغاز و با تمرکز با فصل پنجم یادگیری را تکمیل می کنید. ولی یادتان باشد فصل پنجم را قدری بیشتر مطالعه و تمرکز کنید.

بلکه در یادگیری این کتاب صرفاً آموختن و فهمیدن مطالب آن نیست. بلکه شما با آموختن مطالب نیمی از راه را رفته اید و باقی راه با عمل کردن به مطالب است که تحقق می یابد. در آخر از این که کتاب گفتگوی مؤثر تلفنی را تهیه کردید تشکر می کنم عرض می کنم در صورت بیان هر گونه سؤال، پیشنهاد و یا هر مطلبی می توانید به راههای ارتباطی ذیل مراجعه فرمائید. متشکرم

www.chatrebime.ir

info@chatrebime.ir

۱۰۰۰۰۰۰۶۲۵۲۷۸۷

صادق عبادی

• سایه فروش بیمه