

۱۲۹ ۸۸۴۱

۴۵, ۱۱, ۲۶



آراه‌ی بی‌موفق

جلد چهارم

فروشندگی و ارتباطات (کلاسی و غیرکلاسی)

همراه با ۲۰۰ تصویر آموزشی از بهترین فروشگاه‌های جهان و ارتباطات غیرکلاسی و فروشندگان

غلامرضا عباسی

هایبرگیلات ماک

شرکت گیلان مارال تجارت فردا (سهامی خاص)



سروشنامه	: عباسی، غلامرضا، ۱۳۵۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: فروشنده‌گی و ارتباطات (کلامی و غیر کلامی) / مولف غلامرضا عباسی.
مشخصات نشر	: تهران: مؤسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۶ ص.؛ مضمون (ونکی).
فروست	: ۴ راه کاسبی موفق؛ جلد چهارم.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۱۷-۶۹-۳
موضوع	: فروشنده‌گی
موضوع	: فروشنده‌گی -- دستنامه‌ها
موضوع	: ارتباطات بین اشخاص
موضوع	: موفقیت در کسب و کار -- ایران
ردی کنکور	: HF ۵۴۳۸/۲۵/ع۴ف۴ ۱۳۹۳
رده بندی	: ۶۵۸/۸۵
شماره کتابشناسی	: ۳۶۷۴۰۶۶



کتاب مهریان
Mehraban Book

۴ (راه کاسبی موفق؛ جلد چهارم): فروشنده‌گی و ارتباطات (کلامی و غیر کلامی)

مؤلف: غلامرضا عباسی
ناشر: مؤسسه کتاب مهریان نشر
صفحه‌آرا: مسین احمدي
طراح جلد: امید ثابتی
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۱۷-۶۹-۳
نوبت چاپ: اول (مستان ۱۳۹۳)
تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
قیمت: ۱۰۰۰۰۰

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لیاقتی نژاد، پلاک ۱۸۹
کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱

تلفن: ۶-۶۶۹۷۳۱۷۵

MehrabanPub.com

Ketabemehraban.com

ایمیل و وب سایت
فروشگاه اینترنتی

فهرست مطالب

۷	 قلمه
۸	 ارتباط کلامی و محاورهای بامشتری
۱۰	 جملات محاوره‌ای بامشتری
۱۲	 توجه دادن اسلام به چگونگی صحبت کردن با مردم (مشتری)
۱۴	 ارتباطات غیر کلامی بامشتری
۱۶	 اجزا و عناصر ارتباط غیر کلامی
۱۸	 پیام‌های غیر کلامی در فروش
۲۰	 برخی از پیام‌های غلط فروشگاهی و کیفیت تهیه آن
۲۲	 ظاهر فیزیکی در ارتباطات غیر کلامی فروشندگان
۲۴	 قانون جاذبه
۲۶	 تصویر ذهنی از خود یا IF
۲۸	 فروشندگان مطلوب از دید ارتباطات غیر کلامی
۳۰	 اندام شخصی
۳۱	 قد، وزن و رنگ پوست در ارتباطات غیر کلامی
۳۴	 وزن فروشنده
۳۶	 رنگ پوست

۳۸	مو.....
۴۰	لباس و نوع پوشش.....
۴۲	زبان پوشش.....
۴۴	عکس العمل مشتریان نسبت به پوشش فروشندگان.....
۴۶	حالات مختلف بدن و اثرات آن در فروش و فروشندگی.....
۴۸	بان کد لایزر (خمیازه و یا قهقهه).....
۵۰	حالت نامانی.....
۵۲	حالت لب اندر روز خند.....
۵۴	گاز گرفتن لب.....
۵۶	تر کردن لبها با زبان.....
۵۸	نظافت فضای داخل دهان.....
۶۰	حرکات غیر کلامی نامناسب در حضور مشتری.....
۷۴	سایر حرکات غیر کلامی نامناسب در حضور مشتری.....
۷۸	حالات مختلف دست فروشنده.....
۸۸	حالات مربوط به پا.....
۹۴	حالات مختلف سر.....
۹۸	حالات مختلف صورت (چشم و ابرو).....
۱۰۰	حالات مختلف ایستادن.....

مقدمه

به نظر برخی از صاحب نظران حوزه بازاریابی، فروش چیزی جز برقراری یک ارتباط نیست. در هر داد و ستد و مبادله تجاری، یک کنال ارتباطی بین خریدار و فروشنده برقرار می شود. بهتر است بدانیم که روابط انسانی از سه بخش تشکیل می شود: فکری، عاطفی و رفتاری. ابزار ارتباطی و دریافت کننده پیام، خوشحالی، بی تفاوتی، ناراحتی و هیجان بخشی از نتایج و پیامدهای ارتباطات انسانی و از جمله ارتباطات بازاریابی و فروشندگی است. مشتری راضی نتیجه یک ارتباط صحیح تجاری و انسانی است. فروشندگی و فروشگاه بوده و برعکس وجود مشتری و خریدار ناراضی و ناراحت، نتیجه یک رابطه نادرست از طرف فروشنده است. جلد چهارم این مجموعه به طور مفصل به بررسی ارتباطات بین فروشنده و مشتری و به خصوص ادب فروشندگی بحث می کند. در این کتاب اشکال درست و نادرست ارتباط بین فروشنده و مشتری را به صورت تصاویر و واقع و کاملاً کاربردی مشاهده خواهید کرد. این تصاویر و مطالب نوشتاری از نوای ارتباط غیر کلامی بین خریدار و فروشنده است. امید است با مطالعه دقیق و مشاهده تصاویر آن، تحولی فرهنگی و تجاری در کسب و کارتان رخ داده و موجبات رضایت بیشتر مشتریان خود را فراهم سازید.