

اصول و مبانی ارتباط اثربخش در مدیریت



علی خلاعت گر بخشایش

www.ketab.ir



تلفن: ۰۹۲۲۳۵۷۹۱۰۹ - ۰۹۱۵۳۳۲۸۵۱۶

فهرست مطالب

فصل اول :	۴
بازاریابی	۴
مقدمه	۴
مفهوم بازاریابی خدمات بانکی	۵
مفهوم آمیخته بازاریابی خدمات بانکی	۸
تقسیم بندی مشتریان بانک	۹
وظیفه بازاریابی بر عهده کدام واحد سازمان است؟	۱۰
خلق مشتریان پر سود	۱۰
هرم مشتری در بانک	۱۱
تأثیر کیفیت خدمات بر منافع و سودآوری بانک	۱۳
شرایط لازم برای طبقه بندی مشتریان	۱۵
الزامات استفاده از هرم مشتری در بانک	۱۷
بازاریابی رابطه مند در بانک ها	۲۱
مهارت های بازاریابی در شعب بانک ها	۲۷
عوامل مؤثر در جذب مشتریان	۲۸
بررسی عوامل مؤثر در تأثیر ارتباطات بانکی	۳۱
مهارت های ارتباطات مؤثر در بانک	۳۹
اثر اولین برخورد	۳۹
شنود مؤثر	۴۰
نشان دادن شنود مؤثر	۴۱

۴۱.....	نکاتی چند در خصوص ارتباطات رو در رو با مشتری
۴۲.....	ارتباط با مشتریان یا مراجعه کنندگان
۴۵.....	ارتباطات تلفنی
۴۸.....	فصل دوم :
۴۸.....	مشتری
۴۸.....	مقدمه
۵۲.....	مشتری
۵۶.....	مدیریت ارتباط با مشتری (CPM)
۵۶.....	افزایش فروش مبتنی بر مشتری یابی
۵۷.....	مشتری مداری
۵۹.....	خصوصیات شرکت مشتری مدار
۶۰.....	رضایت مشتری
۶۳.....	شکایت مشتریان
۷۵.....	پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتری
۷۶.....	فصل سوم :
۷۶.....	ارتباطات
۷۶.....	تعریف
۷۷.....	پیدایش ارتباطات
۷۷.....	منابع پیدایش زبان
۷۸.....	منبع خدایی
۷۹.....	منبع صداهای طبیعی
۸۰.....	منبع حرکات رفتاری

۸۱.....	ارتباط تصویری
۸۲.....	فرآیند ارتباطات
۸۳.....	پیوست ها
۸۳.....	کارت ویزیت موثر
۹۲.....	چهره خوانی
۱۰۲.....	اصول و روش های

www.ketab.ir