



ارتباط موثر با مشتری

(برگرفته از تجربات و خاطرات مولف)



عباس شهبازی احمدی

سرشناسه: شهبازی احمدی، عباس، ۱۳۵۹-
عنوان و نام پدیدآور: ارتباط موثر با مشتری (برگرفته از تجربیات و خاطرات
مولف) / نویسنده عباس شهبازی احمدی.
مشخصات نشر: تهران: چیدا کتاب، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری: ۲۲۱ ص.؛ ۵/۱۴×۲۱/۵ س.م.
شابک: ۰-۴۹-۶۱۴۴-۶۲۲-۹۷۸ وضعیت فهرست نویسی: فیبا
موضوع: مشتری شناسی- موفقیت در کسب و کار
Customer relations: موضوع
موضوع: شهبازی احمدی، عباس، ۱۳۵۹- -- خاطرات
موضوع: مشتری شناسی -- جنبه های روانشناسی
موضوع: Success in -- Psychological aspects -- Customer relations
business -- Diaries -- Iran -- Bank employees
موضوع: بانک و بانکداری -- ایران -- کارمندان و کارکنان -- خاطرات
رده بندی کنگره: ۵/۵۴۱۵ HF
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۱۲ شماره کتابشناسی ملی: ۷۵۴۵۳۰۱

شناسنامه

عنوان اصلی: ارتباط موثر با مشتری
(برگرفته از تجربیات و خاطرات مولف)
نویسنده: عباس شهبازی احمدی
ناشر: چیدا کتاب
نوبت چاپ: اول
سال چاپ: ۱۴۰۰
شابک: ۰-۴۹-۶۱۴۴-۶۲۲-۹۷۸
تیراژ: ۲۰۰ جلد
قیمت: ۶۲۰۰۰ تومان

فهرست

۸	سخن نویسنده
۱۰	مقدمه
۱۲	فصل اول: خاطرات من در بانک
۲۴	فصل دوم: مشتری
۷۰	فصل سوم: تحویل‌داری در بانک
۹۶	فصل چهارم: دغدغه‌های کارکنان
۱۱۵	فصل پنجم: رضایت شغلی
۱۲۹	فصل ششم: رفتار حرفه‌ای
۱۳۷	فصل هفتم: هنر ارتباط
۱۵۲	فصل هشتم: مهندسی گفتار
۱۹۹	فصل نهم: انرژی
۲۰۸	فصل دهم: در لحظه زندگی کنید
۲۱۸	فصل یازدهم: زندگی آگاهانه
۲۲۲	سخن آخر

سخن نویسنده

ایده‌ی نوشتن این کتاب زمانی به ذهنم رسید که احساس کردم پس از سال‌ها فعالیت در بانک و حضور هفده ساله به عنوان تحویلدار و از طرفی با اشاره به ارتباط نزدیک و تنگاتنگ با مشتریان در این سال‌ها قطعاً صاحب دانش و تجارب ارزنده‌ای هستم و ارزش انتشار و به اشتراک گذاشتن با دیگران را دارد.

گرچه عدم ارتقاء و پیشرفت منطبق با ضوابط و شایستگی‌های فردی و اداری در یک سازمان و نیز یکنواختی و تکراری بودن فعالیت‌های روزمره می‌تواند زمینه‌ساز هرگونه نارضایتی شغلی، بی‌تفاوتی و دل‌سردی شود و از سویی می‌تواند فراهم‌کننده‌ی بستری مناسبی برای هرگونه رفتار منفعلانه از سوی کارکنان شود؛ ولی با اتکا به الطاف خداوند مهربان و داشتن هدف و امید به آینده سعی کرده‌ام در این سال‌ها از هر فرصتی برای افزایش استانداردها و مهارت‌های خود استفاده کنم.

علاقه‌ی وافربه زبان انگلیسی باعث شد که تحصیلات دانشگاهی خود را در همین رشته ادامه دهم و پس از اخذ مدرک کارشناسی ارشد؛ چند سالی را در این رشته مشغول به فعالیت شوم. تدریس نه تنها باعث ارتقاء مهارت‌های زبانی‌ام شد، بلکه روزنه‌ی امیدی را برای داشتن اهداف بزرگ‌تر در آینده‌ی روشن در دل من نگاه داشت و همین موضوع باعث دلگرمی بیشتری شد، طوری که مهارت زبانی خود را این بار نه به عنوان هدف بلکه ابزاری برای رسیدن به اهداف و الاثر قرار دادم.