



به نام خدا

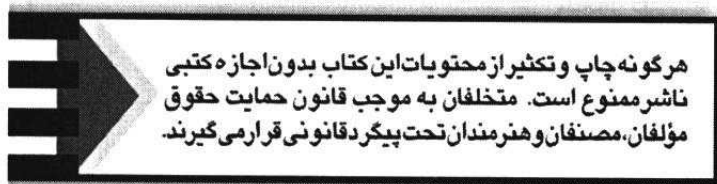


آموزش متخصص رسیدگی به امور مشتریان

www.ketab.ir

مؤلف:

مجتبی شیخ علی



« عنوان کتاب: آموزش متخصص رسیدگی به امور مشتریان

« مؤلف: مجتبی شیخ علی

« ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

« ویراستار: نرگس مهربد

« صفحه آرای: نازنین نصیری

« نوبت چاپ: اول

« تاریخ نشر: ۱۴۰۰

« چاپ و صحافی: صدف

« تیراژ: ۱۰۰ جلد

« قیمت: ۶۵۰۰۰۰ ریال

« شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۰۰-۸

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagarantehran.com

سرشناسه: شیخ علی، مجتبی، ۱۳۶۴-

عنوان و نام پدیدآور: آموزش متخصص رسیدگی به

امور مشتریان / مؤلف: مجتبی شیخ علی؛

ویراستار: نرگس مهربد.

مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۰

مشخصات ظاهری: ۱۲۲ ص: مصور،

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۰۰-۸

وضعیت فهرست نویسی: فبا یادداشت: کتابنامه: ص: ۱۲۲

موضوع: خدمات مشتری - customer services

موضوع: خدمات مشتری - جنبه های روانشناسی

موضوع: Customer services-psychological aspects

موضوع: مشتری شناسی - جنبه های روانشناسی

موضوع: Customer relations-psychological aspects

موضوع: مصرف کنندگان - رضایت

موضوع: Consumer satisfaction

شناسه افزوده: مهربد، نرگس، ۱۳۷۳- ویراستار

رده بندی کنگره: HF ۵۴۱۵/۵

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۱۵۰۴۲

نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran_publishing

نشانی تلگرام: @mftbook

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هرگوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

مقدمه ناشر ۵

فصل صفر داستانی برای پیش از شروع ۷

چرا باید این کتاب را بخوانم ۱۰

راهنمای استفاده از کتاب ۱۱

چرا مشتری مهم است؟ ۱۲

فصل اول چرا مشتری مهم است؟ ۱۴

تعریف و دسته‌بندی انواع مشتریان ۱۴

مشتری راضی یا غمگین ۱۵

پلکان وفادارسازی ۱۷

فصل دوم مروری بر مدل کانون سه نیاز اصلی مشتری ها ۲۲

فصل سوم برداشت اولیه ابزاری برای ورود به ذهن مشتری ۲۶

محیط و توجه به ویتترین های سازمانی ۲۷

ویتترین سازمانی چیست؟ ۲۷

رفتارهای تأثیرگذار بر برداشت اولیه ۳۰

فصل چهارم بایدها و نبایدهای ارتباط با مشتریان ۳۴

فصل پنجم اصول متقاعدسازی ۴۵

اصل اثبات اجتماعی یا تعلق به گروه در متقاعدسازی ۴۶

اصل تعهد و ثبات در متقاعدسازی ۴۹

اصل علاقه و دوست داشتن در متقاعدسازی ۵۳

اصل عمل متقابل در متقاعدسازی ۵۷

اصل قدرت در متقاعدسازی ۶۰

اصل کمیابی در متقاعدسازی ۶۴

یگانگی یا حس وحدت ۶۵

ستون های متقاعدسازی ارسطو ۶۶

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که بتواند
خواسته‌هایی به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌ی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در حوزه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "جناب آقای مجتبی شیخ علی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

dibagaran@mftplus.com