第一图书网, tushu007.com

<<怎样进行积极的商务交际>>

图书基本信息

书名：<<怎样进行积极的商务交际>>

13位ISBN编号：9787309015225

10位ISBN编号：7309015223

出版时间：1996-03

出版时间：复旦大学出版社

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

内 容 提 要
本书为《走向规范：市场经济经营管理技法》丛书中的一种。
包括“ 积极的接触 ”、“ 积极的交际 ”、“ 积极的电话应对方式 ”、“ 积极的会客应对方式 ”四章。
在每章之下，均围绕商务活动，通过大量细节和情景式的交际实例，举以要点、解说和大量生动的插图，指导读者如何正确地从实践出发，改正不当的交际方式，以积极的商务仪表，缔结良好的人际关系，在与人交往的过程中把你的商品销售出去，成为让顾客“ 因为你，才…… ”式的营业者。

本书内容具体实用，图文并茂，具有极强的操作性，适合企业家、经营销售人员、公关文秘人员阅读。

<<怎样进行积极的商务交际>>

书籍目录

目 录
第一章 积极的接触
第一节 何谓“营业”？

一、“营业”是项美好的事业
1营业是“演戏”
2自己的成长无限大
3“因为你，才……”这样的声音，带来最高的喜悦
二 商品就是“你”
1真是商品不好而卖不出去吗？

2抬高你自身价值的三要素
3抬高你自身价值的三个方法
第二节 树立第一印象
一 第一印象的重要性
1“外表”比内更重要
2公司的形象取决于你
3第一印象由五感而定
二 为了获得好感的修养
1使对方具有好感的服装
2被对方信赖的包中物
3偶尔也系上蝴蝶领结
点检目录
三 面带发自内心的表情
1笑容的重要
2表情丰富
3身心健康
四 洗练的态度和动作
1基本姿势
2行礼的方法
3积极的态度和动作
五 爽朗的招呼
1招呼的重要性
2提高招呼效果的五个要素
3时机
第二章 积极的交际
第一节 交际
一 交际的重要性
1所谓交际
2交际是件难事吗？

3有效的一句话
二 积极交际的要点
1首先，采取“听”的立场
2站在对方的立场

3以开朗的心情
4提高交际能力
第二节 说话方式
一 带来好感的说话方式
1目的明确
2正确
3易懂
4感觉良好
第三节“ 听 ”的方法
一 心理准备
1会话的比例
2用“ 心 ”听
3固定的观念遮住自己的眼睛
4“ 听 ”的姿势
二 善于“ 听 ”
1别转移视线
2明示反应
3一边理解
4直到最后
5带着感谢的心情
第四节 积极的说、受话方式
一 吸引对方的说话和受话方式
1反复称呼姓名
2顾客各具性格
3制造气氛
4提问的要点
5提问类型
6富有魅力的商品说明
7赔礼道歉
8从被拒绝时做起
9必须拒绝时
10最后是关键
第三章 积极的电话应对方式
第一节 思想准备
一 怎样才能最大限度地活用电话
1电话是件可怕的东西？

2如何制造好的第一印象
第二节 打电话一方
一　打电话前的准备要领
1打电话前的准备
2时机的把握是成功的关键
二　打电话时如何赢得对方好感（打电话一方）
1自报姓名
2主动热情问候道谢
3在以下情况下也应保持冷静
4挂断电话的方法

三　怎样定约会
1定约会是件大事
2亲切的电话表述
3万无一失的定约会方法
第三节 接电话一方
一　电话应对的基本方法（接电话一方）
1电话铃一响马上去接
2自报本公司的名称
3首先主动向对方问好
二 博得信赖的电话应对方式（接电话一方）
1正确的转达
2重复确认
3注意容易弄错的词语的使用
4周到的应答
5在使对方等候情况下的应对要领
6即便不是担当者也要积极地应对
7备忘录是营业的武器
三 接到电话是好事
1让错打来的电话坏事变好事
2在对方问路的情况下
积极的电话应对一览表（打电话一方）
积极的电话应对一览表（接电话一方）
第四章 积极的会客应对方式
第一节 精神准备
一 我是公司的代表者
1要有经理的责任感、新人的态度
2百般准备方能万无一失
3名片的使用方法
二 上座和下座
1在会客室内
2在事务室内接待的情况下
3个人住宅内会客的场合
4在车内
5在会议室内
第二节 访问时的仪表
一 离公司一百米时要有紧张感
1不可大意
2如果用汽车去访问对方时
二 讲大门（传达室）的礼节
1进个人住宅时
2进公司时
三 大衣、公文包的拿法
1进大门（传达室）之前应脱下大衣
2进了门以后（等待时）
3在接待室里
4穿大衣的时间
四 等待的礼节

1有人领着参观、带路时
2等待
五 介绍、被介绍的方法
1立刻起立
2交换名片
3介绍的方法
4被介绍的一方
六 谈话时的仪表
1坐下的时间
2端正的坐式
3茶和烟
4处理文件的方法
5积极称呼对方的姓名
七 告辞时的仪表
1告辞的时间
2表达感激的心情
3与下次有关的寒暄
4认真整理得到的资料
5谢绝送客
6百米紧张感——和来访时一样
第三节 接待来客
一 “ 如果受到公司全员迎接 ”
二 迎接客人
三 领路
四 “ 别让对方等待 ” 的原则
1接待时的准备
2向导的责任
3 “ 别让久等 ” 是原则
五 会谈时的仪表
1已让对方等候时
2重要场合，不管多热都要穿西服
3掌握时间
4进入会谈室时的注意事项
六 热情送客
1送客
2送客之后
第四节 请客时的仪表
一 心理准备
1明确请客的目的
2心理准备
3最高规格的宴请
二 事先准备
1时间
2人选
3收集参加者的信息
4场所
5饮食内容

6宴会顺序
三 接待时的仪表
1“ 欢迎您的光临 ”
2排座位
3宴会的步骤
4谈话
四 二次宴会
1若客人不愿出席第二次宴会
2要领
五　送客
1保持愉快的心情到最后
2礼品要点
3送礼品的时间
六 就餐时的仪表
1与对方的节奏一致
2注意气味
3就餐时的禁忌
4注意筷子的使用方法
七 被接待时的仪表
1首先报告上司
2在宴会席上
3二次宴会
4答谢

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com