第一图书网, tushu007.com

<<(CD)林妙可/欢欢喜喜过新年>>

图书基本信息

书名：<<(CD)林妙可/欢欢喜喜过新年>>

13位ISBN编号：9787885130305

10位ISBN编号：7885130304

出版时间：1900-01-01

出版时间：广州音像出版社

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

本碟共5讲，主要内容包括看的技巧核心、观察顾客的角度、顾客需求的五种类型、分析顾客需求的要点、情景演练片段观看、提问的技巧、封闭式问题好处、常用的服务用语等。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一讲 看的技巧01 看的技巧核心
02 观察顾客的角度
03 顾客需求的五种类型
04 分析顾客需求的要点
05 练习：满足顾客的下一个要求是什么
第二讲 听的技巧
01 听力测试：你会听吗
02 听的五个层次
03 游戏：听的检验理解
04 听的三部曲：准备、记录、理解
05 听力实战练习
第三讲 笑的技巧
01 调节情绪的方法
02 微笑的好处
03 练习：服务人员的专业微笑
04 微笑的要点
05 练习：微笑的含义
第四讲 说的技巧
01 情景演练片段观看
02 提问的技巧
03 封闭式问题好处
04 常用的服务用语
05 3F法：客户的感受、别人的感受、发觉
第五讲 动的技巧
01 游戏：身体语言表演
02 运用身体语言的技巧
03 练习：与客户初次见面

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