

کلیدهای طلایی تجارت



گردآورنده : مسعود توانا

www.masoudtavana.com



سرشناسه : توانا ، مسعود

عنوان و نام پدید آور: کلیدهای طلایی تجارت / مسعود توانا

مشخصات نشر: رشت : شاهد نیک ، ۱۳۹۱

مشخصات گاهری : ۹۶ ص

شابک : 978-600-92484-1-4

وضعیت فهرست نویسی : فیپا

موضوع : موفقیت در کسب و کار - مشتری شناسی - بازاریابی

رده بندی ککرمه : ۸۱۳۹۱ ک ۹ ت / HF۵۳۸۶

رده بندی دیویی : ۶۵۰ / ۱

شماره کتابشناسی ملی : ۲۷۱۶۵۹۸

کلیدهای طلایی تجارت



گرد آورنده : مسعود توانا

ناشر : انتشارات شاهد نیک

چاپ اول : بهار ۹۱

شمارگان : ۲۰۰۰ نسخه

امور فنی و هنری : هفت آسمان هنر

چاپ و صحافی : شاهد رشت

شابک : 978-600-92484-1-4 ۹۷۸-۶۰۰-۹۲۴۸۴-۱-۴ ISBN



ضلع شمالی پل جانبازان / ابتدای خرمشهر

کوچه صمدی / طبقه فوقانی چاپ قلمرو

تلفن : ۸۸۴۸۹۰۲۰۳۰ - ۸۸۴۲۲۰۴۰

www.shahedco.com

مرکز بخش : مجتمع فرهنگی مهران

تلفن : ۰۱۳۱-۲۲۳۳۲۳۸۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به مؤلف می باشد .

۴	 مقدمه
۸	 قوانین جهانی تجارت
۱۵	 شروعی موفق در برقراری ارتباط با مشتری
۱۸	 روشهای کم هزینه برای بازاریابی و تبلیغات
۲۶	 سازماندهی و مدیریت در کار و زندگی
۳۶	 ۱۵۰ نکته مهم برای کسب موفقیت در مدیریت
۵۶	 ۱۰ ویژگی یک کارشناس فروش حرفه ای
۷۲	 بازاریابی و برنامه ریزی فروش
۷۸	 جایگاه خدمات پس از فروش و اهمیت آن
۸۱	 اصول مهم خدمات پس از فروش
۸۲	 ویژگی شرکتهایی که در سر هوای جهانی شدن دارند
۹۰	 ۵ جمله ای که در تجارت تلفنی نامناسب هستند

بازار اقتصادی جهان هیچگاه تا این اندازه رقابتی نبوده است. در بازار بر رقابت امروز هرگز نمی توانیم در محل کار خود بنشینیم و منتظر مشتری باشیم تا به سراغ ما بیاید لذا بازاریابی و فروش مستلزم حضور کارشناسان خبره فروش است که از نبوغ، دانش و آگاهی نسبت به شرایط روز بازار و رقبا برخوردار باشند. امروزه هر شرکت با توجه به منابع، امکانات و اهداف خود در بازار باید خط مشی مناسبی را اتخاذ کند تا موفق به کسب سهم بیشتری از حضور خود در بازار رقابتی گردد.

از آنجاییکه بازار منحصرأ با عرضه و تقاضا رابطه تنگاتنگی دارد بر واضح است که در این میان دانستن سوالهای مصرف کنندگان و گوش کردن به گفته های آنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. تمام شرکتها و بنگاه های اقتصادی سعی دارند که از طریق مزایایی منحصر به فرد نسبت به سایر رقبا به موفقیت ممتاز و بهتری برسند از آن طرف مشتریان نیز همواره در جستجوی

عرضه کنندگانی هستند که کالا و خدمات بهتری را ارائه می کنند .

لذا در این چرخه مشتری مداری و توجه به رضایت مشتری مهمترین مسئله و مؤثرترین راهکار است . امروزه مشتریان خواهان کالایی با کیفیت برتر ، خدماتی بهتر و قیمت کمتر هستند . لذا رقابت بشدت بر حال افزایش است و مشتریان حق انتخاب و قدرت چانه زنی بیشتری نسبت به گذشته یافته اند و این معادله همچنان به نفع آنها حرکت می کند . در نتیجه در یک بازار رقابتی محصولات و یا خدمات برای کسب موفقیت باید در نوع خود ویژگی های منحصر به فردی داشته باشند تا از سایر محصولات و خدمات مشابه متمایز گردند .