

به نام خدا

بیست هشتاد، جعبه ابزار فروش

نویسنده: سعید اصغری

سرشناسه ← اصغری، سعید، ۱۳۵۴-
عنوان ← بیست هشتاد، جعبه ابزار فروش
مشخصات نشر ← مشهد: طلوع مجد، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری ← ۶۲ ص.؛ رقعی.
شابک ← ۷۸-۶-۶۹۶۰-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی ← فیبا
موضوع ← مشتری شناسی، مدیریت.
موضوع ← Customer relations -- Management
رده بندی کنگره ← HF ۵۴۱۵/۵
رده بندی دیویی ← ۶۵۸/۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی ← ۷۳۹۵۲۵۳

عنوان: بیست هشتاد، جعبه ابزار فروش

نویسنده: دکتر سعید اصغری

طراح جلد: مهندس سید مرتضی موسوی مجد

شابک: ۷۸-۶-۶۹۶۰-۶۲۲-۹۷۸

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹ - مشهد

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰۰۰ تومان

ناشر: انتشارات طلوع مجد

وب سایت: www.nashremajd.ir

همراه: ۰۹۱۵۳۳۳۲۲۱۳



فهرست

۷	فصل اول: شناخت مشتری
۱۲	آستانه خرید
۱۲	رفتارهای مختلف خریدار
۱۵	انواع مشتری
۱۹	زیرساخت‌های لازم برای ایجاد سیستم مدیریت ارتباط با مشتری
۲۴	مدیریت گفتار و زبان بدن
۲۶	تبلیغات موثر
۲۹	فصل دوم: مذاکره با مشتری
۳۲	عوامل موثر در روند مذاکره
۳۴	تیپ‌های شخصیتی افراد
۳۶	مهارت‌های ارتباطی
۳۷	ارتباط موثر
۳۸	تاکتیک‌های مذاکره
۴۳	آشنایی مختصر با زبان بدن
۴۷	فصل سوم: ابزارهایی که به آن‌ها نیاز داریم (حفظ و نگهداشت مشتری)
۴۸	چگونه ماندگاری مشتری را افزایش دهیم

۵۵	حفظ رابطه ماندگار و پرسود با مشتری
۵۶	وب سایت
۵۷	شبکه‌های اجتماعی
۵۹	ECRM و CRM
۶۱	منابع