



تست مامان

نویسنده:

راب فیتز پاتریک

مترجم:

مهسا ریاحی



دانش ماندگار عصر

سرشناسه: فتیس پاتریک، راب

عنوان و نام پدیدآور: تست مامان/نویسنده راب فیتز پاتریک؛ مترجم مهسا ریاحی.
مشخصات نشر: تهران: موسسه انتشاراتی دانش ماندگار عصر، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری: ۱۵۹ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۰۸-۴۵-۵

وضعیت فهرست‌نویسی: فپا

یادداشت: عنوان اصلی: The mom test: how to talk to customers & learn if your business is a good idea when everyone is lying to you, 2014.

موضوع: مشتری‌شناسی - مدیریت - Customer relations

موضوع: شرکت‌های اقتصادی جدید New business enterprises

موضوع: مشتری‌شناسی Customer relations

شناسه افزوده ریاحی، مهسا، ۱۳۷۳- مترجم

رده‌بندی کنکرو: H۲۵۴۱۵/۴

رده‌بندی دیویی: ۸۰۸/۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۷۴۶۲۲۱۰

عنوان: تست مامان

مؤلف: راب فیتز پاتریک

مترجم: مهسا ریاحی

صفحه آرا: علی اصغر خرمشاهی

ناشر: موسسه دانش ماندگار عصر

طراح جلد: امیر صفری

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۰۸-۴۵-۵

نوبت چاپ: اول بهار ۱۴۰۰

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، خیابان شهدای ژاندارمری، نرسیده به خیابان

دانشگاه، پلاک ۶۴

تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

کد پستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱

ایمیل و وب سایت: Info@mehrabanshop.com-MehrabanPub.com

تلفن فروشگاه نشر بازرگانی: ۶۶۹۵۳۴۷۵

فروشگاه اینترنتی: Mehrabanshop.ir

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به مترجم می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی‌برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه‌ی کتبی از مترجم نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت. موسسه دانش ماندگار عصر

سخنی با خوانندگان

رسیدن به هدف کاری سخت است، ما در «کتاب مهربان» دو دهه است که گام اول را برداشته ایم.

کتاب مهربان طی تمامی سال‌هایی که در عرصه تهیه کتاب‌هایی در ساحت‌های مختلف معرفت و اندیشه فعال بوده، تلاش کرده است نقشی اثرگذار و حضوری ماندگار، نه باری به هر جهت، داشته باشد و بتواند با تهیه و عرضه متون غنی و خواندنی به تقاضای خوانندگان و نیاز جویندگان راه علم پاسخ دهد. البته در این راه، تلاش دوجندانی برای رعایت اصول حرفه‌ای‌گری، موازین و مولفه‌هایی داشته که در سال‌های گذشته به خاطر هزینه‌های بالا، از سوی بسیاری از فعالان حوزه نشر به کنار گذاشته شده و رعایت نشده است.

کتاب مهربان در تمام بخش‌های فرآیند عرضه کتاب، از تالیف و ترجمه، ویراستاری، تصحیح، نمونه‌خوانی، بازبینی مولف و مترجم گرفته تا صفحه‌آرایی، طراحی جلد، چاپ و صحافی با نهایت دقت و مراقبت، کار را به پیش می‌برد. این موازین نه فقط منحصر به حقوق اصلی مولف و خواننده که مسائل زیست محیطی نیز تا حد امکان در حوزه مصرف کاغذ، نوع کاغذ، چاپ و نشر و توزیع مدنظر قرار می‌گیرد.

کتاب مهربان، بین خود و خوانندگانش نه دیواری کشیده و مانعی قرار داده و آنچه از صمیم قلب طلبیده، کنشی دوطرفه و تعاملی دوجانبه بوده است؛ و از این روست که تمامی راه‌های ارتباطی موجود را فراهم آورده تا شنونده و پذیرای پیشنهادات و نقد خوانندگان از طریق سایت و پست الکترونیک یا حساب‌های کاربری رسمی در فضای مجازی باشد.

☎ سفارش تلفنی ۶۶۹۵۳۴۷۵

② خرید اینترنتی Mehrabanshop.ir

③ mehrabanpub

④ mehrabanpub

⑤ mehraban_book@yahoo.com

فهرست مطالب

۵.....	تقدیر و تشکر
۷.....	سپاس ها!
۱۳.....	مقدمه
۱۵.....	این کتاب به درد شما می خورد؟
۱۶.....	ارتباط برقرار کردن با مشتریان کار سختی است
۱۷.....	چرا کتاب دیگری درباره مذاکره و فروش بیخوانید؟
۲۱.....	فصل یکم: تست مامان
۲۲.....	مردودی در تست مامان
۲۳.....	قبولی در تست مامان
۲۶.....	گفتگوی مفید
۳۷.....	استفاده از تست مامان
۳۹.....	فصل دوم: پرهیز از اطلاعات بد
۴۰.....	تعریف و تمجیدها را متوقف کنید
۴۵.....	متوقف کردن حرف های گمراه کننده
۵۱.....	ایده ها را کنار بزنید
۵۶.....	به دنبال تائید نباشید
۵۸.....	توضیح ایده را متوقف کنید

کتر حرف بزنید ۵۹

فصل سوم: پرسیدن سؤالات مهم ۶۱

عاشق اخبار بد باشید ۶۲

قبل از اینکه متمرکزتر شوید، خوب نگاه کنید ۶۵

سه اولویت اولتان را فهرست کنید ۷۹

فصل چهارم: عادی نگه داشتن شرایط ۸۱

ضد الگوی جلسات ۸۳

طول جلسات چقدر است؟ ۸۵

جمع بندی ۸۷

فصل پنجم: تعهد و پیشبرد ۸۹

موفقیت یا شکست جلسات ۹۱

وجه رایج گفتگو ۹۲

جلسه خوب / جلسه بد ۹۴

چگونه یک جلسه بد را اصلاح کنیم ۹۸

کورکورانه محصولتان را ارائه نکنید ۹۹

مشتریان دیوانه و اولین فروش شما ۱۰۰

فصل ششم: فراهم کردن گفتگوها ۱۰۳

در جستجوی گفتگو ۱۰۳

آن‌ها را نزد خود بیاورید ۱۰۷

معرفی‌های گرم و صمیمانه ۱۱۰

مراجعه حضوری یا تماس تلفنی ۱۱۸

۱۱۹.....	تلنگر مشاوره
۱۲۰.....	چند جلسه لازم است؟
۱۲۱.....	فصل هفتم: انتخاب مشتریان
۱۲۱.....	بخش بندی
۱۲۷.....	محدود کردن بخش بندی مشتریان
۱۱ ۱۳۲.....	صحبت با افراد اشتباه
۱۳۵.....	فصل هشتم: اجرای فرایند
۱۳۶.....	آماده سازی
۱۳۹.....	مرور و بررسی
۱۴۰.....	چه کسی باید حضور داشته باشد
۱۴۱.....	چگونه یادداشت برداریم
۱۴۴.....	کجا بنویسیم
۱۴۵.....	چه وسیله ای برای یادداشت برداری بهتر است؟
۱۴۷.....	فرایند
۱۵۰.....	این چیزها سریع اتفاق می افتند
۱۵۱.....	فصل نهم: نتیجه گیری و برگه های تقلب
۱۵۲.....	دو نیمش کنید
۱۵۳.....	برگه تقلب
۱۵۶.....	نشانه های انجام بیهوده کار
۱۵۹.....	سیاس ها!