

مجموعه مهارت‌های کارآفرینان

ارتباط با مشتری

www.ketab.ir

مؤلفان:

دکتر رحمن عابدین زاده نیاسر

دکتر امیرحسین اخوان مفرد

شکیبه شکیب

سرشناسه	عابدین زاده نیاسر، رحمن، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	ارتباط با مشتری / مولفان رحمن عابدین زاده نیاسر، امیر حسین اخوان مفرد، شکیه شکیب
مشخصات نشر	تهران: مهکامه، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۱۲۰ ص؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
فروست	مجموعه مهارت های کارآفرینان.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۶۵-۲ : دوره: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۶۱-۴
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۲۰.
موضوع	مشتری شناسی Customer relations
موضوع	مشتری شناسی -- مدیریت Management -- Customer relations
موضوع	خدمات مشتری -- مدیریت Management -- Customer services
شناسه افزوده	اخوان مفرد، امیر حسین، ۱۳۶۵-
شناسه افزوده	شکیب، شکیه، ۱۳۷۸-
رده بندی کنگره	HF۵۴۱۵/۵
رده بندی دیویی	۶۵۸/۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی	۸۴۰۲۹۷۱



انتشارات مهکامه

نام کتاب: ارتباط با مشتری
 مؤلفان: دکتر رحمن عابدین زاده نیاسر، دکتر امیر حسین اخوان مفرد، شکیه شکیب
 ناشر: مهکامه
 ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
 طراح جلد: محمود رضا لطیفی
 لیتوگرافی: نقش
 نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۰
 تیراژ: ۱۰۰ نسخه
 قیمت: ۴۸۵۰۰۰ ریال
 شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۶۵-۲ : دوره: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۹-۶۱-۴

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با «قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸» برای ناشر محفوظ و منحصراً متعلق به نشر مهکامه می باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی دی، دی وی دی، فیلم، فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر مهکامه ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

انتشارات مهکامه: ناشر تخصصی گردشگری و هتلداری

نشر و پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به لبافی نژاد، کوچه انوری، پلاک ۸، طبقه دوم

فکس: ۶۶۹۶۱۵۰۹

واتساب: ۰۹۰۳۲۶۷۴۸۴۴

www.mahkame.com

en_mahkame@yahoo.com

telegram.me/mahkamepublisher

تلفن: ۶۶۹۶۱۵۰۹ - ۶۶۴۹۷۰۵۰ - ۶۶۴۸۸۲۰۳

همراه: ۰۹۱۲۳۹۷۴۰۲۱

اصلاحات و الحاقات احتمالی، در سایت انتشارات مهکامه:

پست الکترونیکی:

تلگرام:

فهرست مطالب

۹	تعاریف مشتری و ارزیابی رجوع در کسب و کار
۱۵	مفاهیم مشتری و مصرف کننده در کسب و کار
۲۲	مفهوم و اهمیت شناخت مشتریان برای کسب و کارها
۲۸	انواع مشتریان، یک دسته بندی چهارگانه
۴۷	ارزش مشتری و چگونگی ایجاد آن
۵۲	بازاریابی و نیاز مشتری
۵۸	مقدمه ای بر شناخت نیاز مشتریان
۶۴	خدمات مشتری چیست؟
۷۰	مشتری مداری چیست؟
۷۷	اهمیت و نحوه ایجاد نظرسنجی مشتریان
۸۳	تعریف و اهمیت مصاحبه با مشتریان
۹۰	مراحل مصاحبه با مشتریان، روشی برای اعتبارسنجی کسب و کار

ارتباط با مشتری

۹۶..... مصاحبه با مشتریان: چه زمان به آن نیاز است؟

۱۰۳..... تعریف صدای مشتری

۱۰۹..... کدام کسب و کارها به موفقیت خواهند رسید؟

www.ketab.ir