

Great Client Partner

JARED BELSKY

مشتری شریک شماست

نقش طلایی مهارت‌های نرم در روابط با مشتری



جارد بلسکی
منصوره حکمی

Belsky, Jared

بلسکی، جارد

مشتري شريك شماسٲ: نقش طلايي مهارت هاي نرم در روابط با مشتري /

نويسنده: جارد بلسكي، مترجم: منصوره حكمي.

تهران: ازدهاي طلايي، ۱۴۰۰.

ISBN: 978-622-7950-30-4

فهرست نويسي براساس اطلاعات فيبا.

Great client partner

عنوان اصلي:

۱. مربيگري اجرايي -- بازاريايي

۲. مشتري شناسي -- مديريت

۳. مديران -- آموزش

حكمي، منصوره، ۱۳۳۴ - مترجم

۶۵۸/۴۰۷۱۲۴

HD ۳۰/۴

۱۴۰۰

۸۷۳۷۷۴۴

كتابخانه ملي ايران

مشتري شريك شماسٲ

نقش طلايي مهارت هاي نرم در روابط با مشتري

نويسنده: جارد بلسكي

مترجم: منصوره حكمي

ويراستار: سيما فولادپور

صفحه آرا: فريبا عليجاني

انتشارات: ازدهاي طلايي

نوبت چاپ: اول، تاريخ چاپ: ۱۴۰۱

تيراژ: ۳۰۰ جلد، قيمت: ۹۹۵۰۰ تومان

شابك: ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۵۰-۳۰-۴

كليہ حقوق محفوظ است.

مرکز پخش: ۶۶۴۰۴۵۳۲



انتشارات ازدهاي طلايي

فهرست مطالب

۹	سخن ناشر.....
۱۱	پیش‌گفتار.....
۱۵	دیباچه.....
۱۹	بخش ۱: تقویت واکنش سریع نسبت به خطرات و بهبود خودآگاهی.....
۲۱	درس ۱: مشتری فقط ۵ درصد از اوقات به شما فکر می‌کند.....
۲۷	درس ۲: از برج عاج خود بیرون بیایید و وارد فروشگاه‌ها شوید.....
۳۵	درس ۳: بیانیه‌ی کار کتاب مقدس نیست.....
۴۳	درس ۴: بدگمانی مثبت شما را به سوی موفقیت سوق می‌دهد.....
۴۹	درس ۵: برای سخنرانی آماده شوید.....
۵۷	درس ۶: بحث‌های مؤثر ترتیب دهید.....
۶۵	درس ۷: در مورد امور مالی راحت صحبت کنید.....
۷۳	درس ۸: از قلمرو محافظت نکنید، به دنبال تولید باشید.....
۷۹	درس ۹: $1+X$
۸۵	درس ۱۰: سوار هواپیما شوید و یاورپویت را دور بیاندازید.....
۸۹	بخش دوم: به دست آوردن بیشترین دستاورد از تیمتان.....
۹۱	درس ۱۱: رهبری خادم باشید.....
۹۹	درس ۱۲: به کارشناسان بازخورد واقعی بدهید.....
۱۰۹	درس ۱۳: جلسه را اداره کنید. اجازه ندهید جلسات شما را اداره کنند.....
۱۱۵	درس ۱۴: جلسه‌ی درون جلسه را ببینید.....
۱۲۳	درس ۱۵: انتخاب بازیگران.....

درس ۱۶: همه چیز آتش نیست	۱۳۱
درس ۱۷: به افراد کمک کنید تا ابرنیروی خود را پیدا کنند، سپس به آن اهمیت دهید ...	۱۳۹
درس ۱۸: اشتیاق و خوش بینی سلاح هستند	۱۴۵
درس ۱۹: قرار نیست هر کارمند کاربلدی رهبر افراد شود	۱۵۱
درس ۲۰: رتبه شش ها را دشمن خود کنید	۱۵۷
درس ۲۱: تمرکز کنید	۱۶۵
بخش سوم: مانند یک رهبر رفتار کنید	
درس ۲۲: دوست داشتن و عشق را با هم اشتباه نگیرید و از شلوار راحتی پرهیز کنید!	۱۷۳
درس ۲۳: از جا بلند شوید و نمودار بکشید	۱۸۱
درس ۲۴: بدون گفتن مزخرفات ارتباط برقرار کنید	۱۹۳
درس ۲۵: از خطاهای ارتباطی پرهیز کنید	۲۰۳
درس ۲۶: در شغل خود صبور باشید	۲۱۱
درس ۲۷: دلیل علاقه ی تیمتان به سرکار آمدن باشید، نه دلیل ترک کارشان	۲۱۹
درس ۲۸: از افراد سؤال هایی بپرسید که آماده ی پاسخ دادن به آن ها نیستند	۲۲۵
درس ۲۹: همسویی، همسویی، همسویی	۲۳۱
درس ۳۰: تفاوت عمیق بین «جهت اطلاع» و «روی میز گویند» را درک کنید	۲۳۷
درس ۳۱: چیزهای سخت درباره ی چیزهای سخت برای رهبران	۲۴۳
سخن آخر	۲۵۱
درباره ی نویسنده	۲۵۳

در زندگی کاری و حرفه‌ای هر شخصی، مانند تک‌تک سویه‌های دیگر زندگی انسان و انواع روابط بین فردی، محیط مستعد انواع درگیری‌ها و کج‌فهمی‌ها و رقابت‌های بی‌پوده است که مانع از به نتیجه رسیدن خود کار و وظیفه‌ی اصلی می‌شود. مهم‌ترین دلیل اما خود انسان یا انگیزه و نیت او نیست بلکه بیشتر مشکلات، خیلی ساده، از ناآگاهی و عدم دانش فرد در به‌کارگیری روش و رویکرد مناسب یا از نبود آموزش و راهنمای درخور در این زمینه سرچشمه می‌گیرد.

در نشر **اژدهای طلایی** و در مسیر جدیدی که در زمینه‌ی فعالیت خود در حوزه‌ی مدیریت و کسب‌وکار آغاز کرده‌ایم، مجموعه‌ای کاربردی را متصور شده‌ایم و تلاشمان بر این بوده که از زاویه‌های گوناگونی به مدیریت و رهبری و همچنین حوزه‌ی کسب‌وکار بپردازیم تا شاید بتوانیم از سویی نیازهای مدیران امروز را در برابر مشکلات گوناگونی که با آن روبه‌رو می‌شوند برطرف سازیم و از سوی دیگر به شیوه‌هایی بپردازیم که افراد فعال در حوزه‌ی کسب‌وکار با اصول و قوانین رفتار حرفه‌ای و آنچه باعث اثرگذاری و موفقیت بیشترشان می‌شود از زاویه‌ای دیگر آشنا شوند. اولین کتاب این مجموعه، **رهبری آسان افراد سخت**، از امکان پذیر کردن ناممکن برایمان گفت، از رهبری افرادی که رهبری را نمی‌پذیرند؛ از کارمندانی که مدیریت بر آن‌ها، هر کدام به نوعی، دور از دسترس به نظر می‌آید. در دومین عنوان، **آموزش و همکاری در محیط‌های نوین کاری**، در خصوص شیوه‌ی جدید و به‌روز مربی‌گری در برابر شیوه‌های سنتی‌تر خواندیم.