

<<商务交际>>

图书基本信息

书名：<<商务交际>>

13位ISBN编号：9787811356625

10位ISBN编号：7811356627

出版时间：2010-10

出版时间：暨南大学出版社

作者：黄秀娟，李雪丹 主编

页数：276

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<商务交际>>

### 内容概要

商务交际是一门实践训练课程。

通过这门课程的学习和训练，学生能掌握商务交际的基本礼仪、基本规范，能在日常活动中运用正确的口语表述完成商务活动。

作者应用了情景教学法和人物教学法，把日常生活的商务活动情景典型化后编入书中。

通过一个个典型的情景案例教会学生日常商务活动的应对方法。

通过训练让学生把学到的知识进行迁移，谋求授之以渔，提高学生实际工作能力。

<<商务交际>>

书籍目录

前言第一章 打破坚冰——与陌生人的沟通技巧 第一节 准确称呼客户 第二节 开场白的技巧  
第三节 吸引顾客的注意力 第四节 倾听和询问的技巧 第五节 有效的报价策略 第六节 激发  
顾客的购买欲望 第七节 常见错误 小结第二章 架设桥梁——推销的方法与技巧 第一节 建议  
购买 第二节 鼓励顾客体验产品 第三节 让顾客产生依赖 第四节 激发顾客的焦虑 第五节  
促成顾客的需求 第六节 面对拒绝的技巧 第七节 常见错误 小结第三章 求同存异——处理异  
议的技巧 第一节 识别顾客的真假异议 第二节 质量的异议 第三节 价格的异议 第四节 折  
扣和优惠的异议 .....第四章 转危为安——处理投诉的技巧附录：各章参考答案参考文献后记

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>