

<<商务沟通与谈判>>

图书基本信息

书名：<<商务沟通与谈判>>

13位ISBN编号：9787030364753

10位ISBN编号：7030364759

出版时间：2013-1

出版时间：李雅乐、苏庆林 科学出版社 (2013-01出版)

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>

<<商务沟通与谈判>>

内容概要

<<商务沟通与谈判>>

书籍目录

前言 第一章认识商务沟通 模块一沟通的目标与类型 模块二有效地进行商务沟通 模块三商务沟通的发展趋势 小结 综合训练 第二章一般沟通工具 模块一有效的口头表达 模块二倾听 模块三非语言沟通 综合训练 第三章商务活动中常用的沟通工具 模块一电话沟通 模块二面谈沟通 模块三组织内沟通 模块四会议沟通 小结 综合训练 第四章商务谈判前的准备 模块一认识商务谈判 模块二商务谈判前的准备 模块三谈判方式的选择 综合训练 第五章商务谈判的过程及沟通技巧 模块一商务谈判的程序 模块二商务谈判的策略 模块三商务谈判中的技巧 模块四商务谈判的有效沟通 综合训练 参考文献 附录参考答案

<<商务沟通与谈判>>

章节摘录

版权页：插图：7.不要使用简略语、专用语 在电话交流时，对自己内部使用的一些简称，最好不要使用，如将“业务三科”简称为“三科”这种企业内部的习惯用语，第三者往往无法理解。

同样，专用语也仅限于行业内使用，普通顾客不一定知道。

有的人不以为然地乱用简称、术语，给对方留下很不友善的印象。

有人还认为西方及一些外来语高雅、体面，显得有档次，这样用的结果也往往是自作聪明，对方或许觉得你是在卖弄，不但毫无意义，有时甚至会发生误会，无疑是自找麻烦。

8.养成复述习惯 为了防止听错电话内容，一定要当场复述。

特别是同音不同义的词语及日期、时间、电话号码等数字内容，务必养成听后立刻复述、予以确认的良好习惯。

对容易混淆、难于分辨的这些词语要加倍注意，放慢速度，逐字清晰地发音，如1和7、11和17等。

当说到日期时，不妨加上“星期”二字，以保证准确无误。

复述的重要信息：对方的电话号码，双方约定的时间、地点，双方谈妥的产品数量、种类，对方确定的解决方案，双方认同的地方及仍然存在分歧的地方，以及其他重要的事项等。

复述要点的好处：不至于因为信息传递的不一致，导致双方误解；避免因为口误或者听错而造成的不必要的损失；便于打电话者整理电话记录。

打完电话后，要对重要电话内容有个整理，及时记录对方的需求信息、需求数量、需要时间等，以便日后及时联系和成交业务。

记录下电话沟通中客户有意无意间介绍到的新客户，尽量了解到更多的信息，以便日后联系。

2.清楚记录，重点重复 接电话时，一定要随时准备记录有关重要内容。

拿起电话，介绍完单位后，询问对力的问题，并迅速记录来电者姓名、地址、单位名称或联系方式等个人信息。

问姓名时可用“请问先生/小姐怎么称呼？”

”，这样会令对方觉得自己很重要，问清楚后迅速记录下来。

在听重要的内容时，切记要仔细，在记录的过程中，对没听清楚的问题，要进行复述，以便让对方确认你的复述是不是正确，以免出现记录错误的情况。

3.态度热情，有效沟通 上班时间打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌简单答复“他不在”即将电话挂断。

接电话时要让对方听起来舒服，也要尽可能问清事由，避免误事。

对方查询本单位其他部门电话号码时，也应立即查询告知，不能说不知道等。

第一，应注意接电话的礼仪，接电话时虽然看不见人的表情和行为，但对方可以通过声音感受到对方的状态，所以，接电话时要坐姿端正、面带笑容、发音清楚、精神奕奕、语气温和。

第二，应确认对方身份、委婉地了解对方来电的目的，如自己无法处理，也应认真记录下来，这样可以不误事而且赢得对方的好感，为进一步沟通交流打下基础。

第三，对对方提出的问题应耐心倾听，以表示理解与同意。

表示意见时，应该激励对方畅所欲言，除非不得已，否则不要插嘴。

期间可以通过提问来探究对方的需求与问题。

在听的过程中，应时不时地轻声说些“嗯”、“是”、“对”、“好”之类的简短话语，以示理解与肯定。

抱有同情心、建立亲和的氛围是有效电话沟通的关键。

<<商务沟通与谈判>>

编辑推荐

<<商务沟通与谈判>>

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>