

# 《化解窘境の700句關鍵回話》

## 图书基本信息

书名：《化解窘境の700句關鍵回話》

13位ISBN编号：9789862419814

出版时间：2014

作者：芮妮·伊凡森

译者：溫偉群

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《化解窘境的700句關鍵回話》

## 內容概要

# 《化解窘境的700句關鍵回話》

## 書籍目錄

前言

Part 1 撼動人心的說話術

- 1 表達「歡迎」的有力說法
- 2 表達「禮貌」的有力說法
- 3 表達「和善」的有力說法
- 4 表達「熱情」的有力說法
- 5 提供「保證」的有力說法
- 6 表達「同理心」的有力說法
- 7 表達「道歉」的有力說法
- 8 表達「感謝」的有力說法

Part2 比說話更具威力的「肢體動作」

- 9 注意力放在顧客上
- 10 表現正面的態度
- 11 使用適當的語調和肢體語言
- 12 行事合乎道德
- 13 維持充足的活力
- 14 保持鎮定，處變不驚

Part3 與顧客互動的3個階段

- 15 介紹階段：接觸與問候
- 16 幫助階段：了解與協助
- 完成交易階段：同意與確認

Part4 征服30種不同個性的顧客

- 18 面對焦慮不安的顧客
- 19 面對憤怒的顧客
- 20 面對好鬥的顧客
- 21 面對自視甚高的顧客
- 22 面對困惑的顧客
- 23 面對討價還價的顧客
- 24 面對要求過分的顧客
- 25 面對貶低別人的顧客
- 26 面對態度輕忽的顧客
- 27 面對不滿意的顧客
- 28 面對情緒失控的顧客
- 29 面對愛發牢騷的顧客
- 30 面對騷擾你的顧客
- 31 面對衝動的顧客
- 32 面對猶豫不決的顧客
- 33 面對酒醉的顧客
- 34 面對誇張鬧事的顧客
- 35 面對精神不穩定的顧客
- 36 面對不願溝通的顧客
- 37 面對奧客
- 38 面對考慮過多的顧客
- 39 面對過度友善的顧客
- 40 面對悲觀的顧客
- 41 面對插隊的顧客
- 42 面對自以為是的顧客

## 《化解窘境的700句關鍵回話》

- 43 面對害羞的顧客
- 44 面對承受壓力的顧客
- 45 面對爆粗口的顧客
- 46 面對提出威脅的顧客
- 47 面對有疑慮的顧客
- Part5 快速解決20種常見的窘境
- 48 顧客有負面的第一印象
- 49 聽不懂顧客在說什麼
- 50 對顧客有刻板印象
- 51 遇到行動不變的顧客
- 52 在工作上犯錯
- 53 同事犯錯的時候
- 54 你不知道該做什麼的時候
- 55 必須向顧客說不的時候
- 56 說了不該說的話
- 57 顧客聽不懂你說的話
- 58 對顧客表現高人一等的態度
- 59 分心沒聽到顧客說話
- 60 惹惱顧客
- 61 不小心嘲諷顧客
- 62 氣氛尷尬的時候
- 63 動作太慢的時候
- 64 面對道德的兩難
- 65 當你心情不好的時候
- 66 覺得自己快失控的時候
- 67 個人問題影響工作
- Part6 社群網站與顧客互動
- 68 顧客發表評論
- 69 顧客貼文抱怨
- 70 顧客貼文讚美
- 致謝

# 《化解窘境的700句關鍵回話》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)