

《电话礼仪》

图书基本信息

书名：《电话礼仪》

13位ISBN编号：9787300059952

10位ISBN编号：7300059953

出版时间：2005-1-1

出版社：中国人民大学出版社

作者：樱井弘,易友人

页数：161

译者：易友人

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.tushu111.com

《电话礼仪》

内容概要

在经济与科技高度发达的今天，大量商务工作需要通过电话联系。然而，企业、公司职员面对来自客户、生意伙伴的各类咨询电话、投诉电话应该如何礼貌应对?如何通过语言、声音与看不见的另一方交流?如何更好地维护自身与对方的利益?

本书以提高电话交流能力为切入点，告诉您解决这一切问题的方法与技巧，同时告诉您商务工作者必须掌握的电话礼仪及相关知识，帮助您塑造良好的电话形象，为企业、为公司创造最大的效益。

本书作者樱井弘，是日本CNS(股份制)谈话方式研究所副所长。1955年出生于东京都，毕业于日本工业大学机械工程系。后进入斯利艾姆经济所谈话方式研究所学习，并成为该所第一届毕业生。1992年正式成为研究所职员，先后任讲师、指导局主任教授、事业开发局营业部部长等职。曾在东芝公司等二百多家企业和团体成功举办有关人际交流的培训、讲座。培训对象包括公司新职员、企业管理人员、营业人员等各阶层人士。其教学获得“非常实际有效”的评价，尤其是对于演讲方面的指导，因简单易懂而大获好评。

书籍目录

第一章 什么是电话应对

- 1 如何提高人际交流能力
- 2 人际交流的原则与原理
- 3 不能依赖电话的便捷
- 4 从声音判断对方的神态
- 5 不要随意省略主语和宾语
- 6 培养洞察对方状况的能力

.....

第二章 掌握电话应对的基本技巧

.....

第三章 掌握接电话的诀窍

.....

第四章 掌握打电话的诀窍

.....

第五章 好的电话形象带来好的工作效率

.....

附 电话礼仪要点

《电话礼仪》

精彩短评

1、随笔看看就好

《电话礼仪》

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.tushu111.com