

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

# Workshop

## DB7

## ورکشاپ DB7



# Eng . Shadnaei Bahare

مشاور کسب و کار سازمان های ایرانی

بیش از ۱۷ سال سابقه مدیریت و مشاوره

مشاور تخصصی در حوزه تحقیقات ، بازاریابی ، برندینگ ، رهبری و فروش

مدیر مسئول و صاحب امتیاز گروه کانون یکتا

رئیس هیئت مدیره گروه جهانی کسب و کار یکتا توسعه تجارت آریا

# نحوه درست ارتباط برقرار کردن با مشتری

1 همه باید لحن مکالمه مشخص و ثابتی داشته باشند در زمان صحبت با مشتری

2 با جملات مثبت صحبت کنید.

3 صندوقدار، فامیل مشتری قدیم را ذکر کند.

4 با مشتری کمی لحن دوستانه داشته باشید.

# نحوه درست ارتباط برقرار کردن با مشتری

5 با لحن خود مشتری ، باهانش صحبت کنید.

6 فهرست از سولات و خواسته های مشتری

7 فردی به جهت همدل کردن

8 به مشتری پیشنهاد کمک بیشتر بدهید.

# نحوه درست ارتباط برقرار کردن با مشتری

از کلیشه ها اجتناب کنید.

9

احترام به مشتری

10

برخورد صحیح با مشتری شاکی

11

تشکر از مشتریانی که کیفیت محصول و خدمات شما را ارزیابی می کنند.

12

# نحوه درست ارتباط برقرار کردن با مشتری

مسئولیت خودتان را به دیگران واگذار نکنید.

13

به روشهای مختلف حس خوب در مشتری ایجاد کنید.

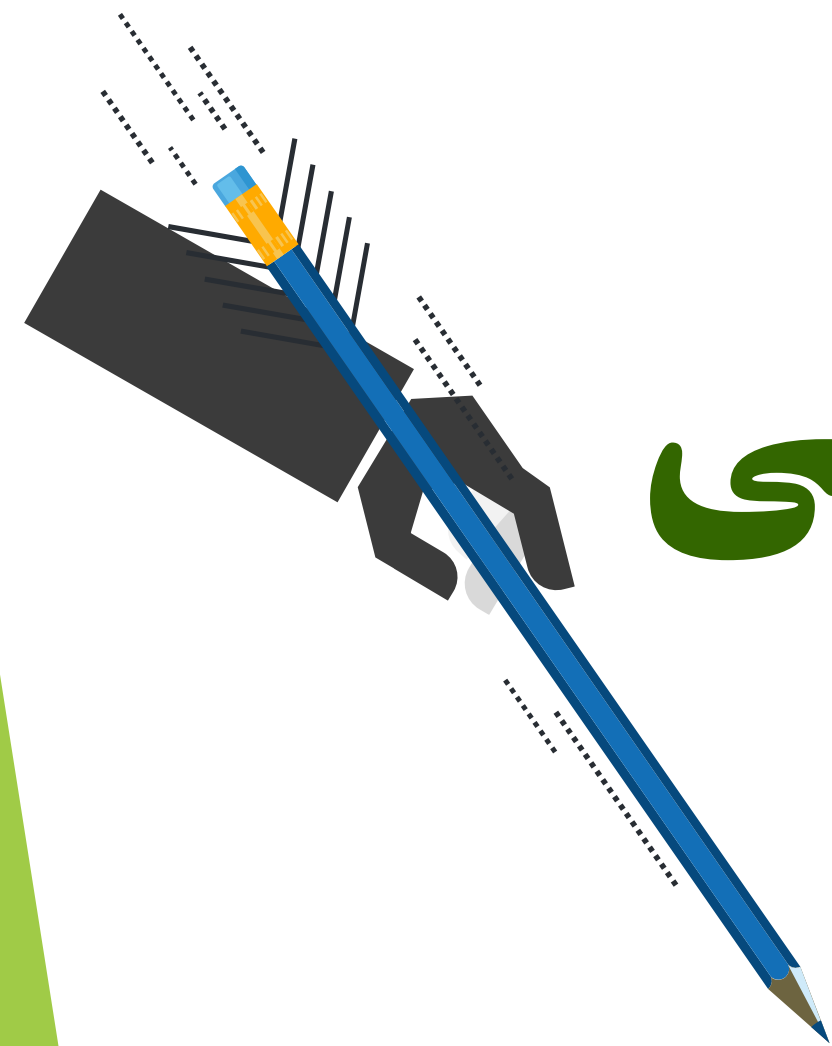
14

# همدردی شش ثانیه ای



# توسعه فردی در جهت اهداف سازمانی

# روثی سناریو نویسی در فروش



# نکات کلیدی در سناریو صحبت با مشتری



# Thank You!



**Eng . Shadnaei Bahare**



**09155068768**



**shadnaji@yektacac.com**



**www.yektacac.com**



**yektaacademy**

**پیچ رہی مرکز درہانی کب و کار یکتا**