

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή στη διαπροσωπική επικοινωνία	6
2. Μερικές όψεις της βιομηχανικής επικοινωνίας	7
3. Είδη επικοινωνίας	8
4. Αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας	9
5. Οδηγίες για τη βελτίωση της επικοινωνίας	12
6. Δυσκολίες για αποτελεσματική επικοινωνία	16
7. Υποδείγματα για καλύτερη επικοινωνία	25
8. Κανόνες για αποτελεσματική επικοινωνία	31
9. Ικανότητες καλού ακροατή	33
10. Επικοινωνία και πωλήσεις	36
11. Μορφές επιχειρησιακής επικοινωνίας	40
11.1. Η προσωπική πώληση	40
11.2. Η μαζική επικοινωνία	40
11.3. Η άμεση επικοινωνία (Direct Marketing)	41

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I.	Ενδεικτικοί τύποι πελατών και τρόπος αντιμετώπισής τους	50
	◆ Ο μύθος του δύσκολου πελάτη	54
II.	Περί συμπεριφοράς πωλήσεων. Η συμπεριφορά ως μέσο επίτευξης της πώλησης	57
	☛ Η αγοραστική συμπεριφορά και οι παράγοντες που την επηρεάζουν	58
	☛ Η διαδικασία λήψης αγοραστικής απόφασης	59