

# **Budowanie relacji z klientem biura rachunkowego**

Przejdź na [sklep.infor.pl](https://sklep.infor.pl)



# Spis treści

Wstęp .....	5
1. Podstawy dobrych relacji z klientem biura rachunkowego .....	6
1.1. Dobre relacje z klientem, czyli jakie? .....	6
1.2. Samopoznanie – pierwszy krok w kierunku dobrych relacji .....	11
1.3. Poznanie klienta, czyli druga strona relacyjnego równania .....	18
1.4. Umowy dopowiedziane <i>versus</i> umowy niedopowiedziane .....	21
2. Strategiczny rozwój relacji z klientem .....	24
2.1. Pogłębianie relacji z klientem, czyli budowanie reputacji, zaufania i wiarygodności .....	25
2.2. Dojrzałość emocjonalna – magiczny składnik relacji biznesowych .....	33
2.3. Jak technologia może poprawić/wesprzeć relacje z klientem? .....	39
2.4. Sztuka kończenia relacji z klientem .....	42
3. Asertywność w budowaniu relacji biznesowych .....	45
3.1. Istota asertywności w biznesie i mity na jej temat .....	45
3.2. Granice w biznesie, granice w życiu .....	49
3.3. Asertywne zarządzanie oczekiwaniami klienta .....	54
3.4. Klienci, których warto się wystrzegać – mroczna triada i sito relacyjne .....	59
3.5. Jak rozwijać postawę asertywną? .....	63
3.6. Czemu FUKO przynosi czasem odwrotny skutek? .....	68
4. Skuteczna komunikacja – podstawa trwałości relacji zawodowych i rozwiązywania konfliktów .....	71
4.1. Mózg w komunikacji .....	72
4.2. Pułapki myślenia utrudniające komunikację .....	76
4.3. Regulowanie emocjonalne w komunikacji .....	79
4.4. Cisza – najpotężniejsze narzędzie komunikacyjne .....	82
4.5. Balansowanie uwagi – kierunek „do mnie” <i>versus</i> kierunek „do klienta” .....	85
Zakończenie .....	87

Przejdź na [sklep.infor.pl](https://sklep.infor.pl)

