第一图书网, tushu007.com

<<赢回老客户>>

图书基本信息

书名：<<赢回老客户>>

13位ISBN编号：9787213045400

10位ISBN编号：7213045407

出版时间：2011-11

出版时间：浙江人民出版社

作者：安娜·舒勒

页数：195

译者：陈明慧

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：http://www.tushu007.com

内容概要

当今市场竞争异常激烈，所有企业都信奉“顾客就是上帝”，在不断开拓新的消费者市场的同时，往往容易忽略老客户，从而流失了重要的客源。
《赢回老客户》作者安娜·舒勒告诉你重获老客户的重要性，条理清晰、循序渐进地向读者阐述了如何赢回曾经失去的客户。
《赢回老客户》中许多极具价值性的提示对企业做好客户维护工作很有帮助。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

安娜·舒勒
柏林斯泰恩拜斯大学（Steinbeis）企业管理学硕士，市场营销学专家，Gerhard Fuchs公司企业顾问，市场策略学者，同时也是一位才华横溢的女作家。

自2001年起，她一直从事市场顾问的工作，其重点包括市场营销、市场发展管理指导及组织参与企业管理层和同行间的论坛。

她是德语国家中优秀的经济评论家，发表了诸多极具含金量的文章，并在学术会议做过许多权威性的报告，内容涉及市场营销学（忠诚）、职员与客户忠诚度、以客户为中心的营销实施、市场建议性、情感式销售。
她在这些领域里是最具有权威的发言人之一。

德语语言文学专业，浙江大学硕士。
现就职于浙江科技学院，德语教师，长期从事德语教学和研究工作，译有《世界上最伟大的礼仪书》。

<<赢回老客户>>

书籍目录

第一章 认识重获客户的重要性
 客户管理的三大支柱
 重获客户管理的过程
  ◎永远有多远
  ◎追回失去的宝藏
 重获客户的意义
 重获客户的目标
  ◎如何描述目标
  ◎把战略目标转化成可实施的计划
 重获客户的成功要素
  ◎针对客户的管理体系
  ◎热爱客户的好员工
  ◎筛选“正确”的客户
  ◎为了重获客户而进行的对话
  ◎精神和物质的双重“诱饵”
  ◎快速反应
  ◎知识的重要性
第二章 如何辨识流失的客户
 安静的客户
 吵闹的客户
  ◎索赔的客户
  ◎解约的客户
第三章 分析造成客户流失的原因
 调查原因
  ◎找出根本原因
  ◎“太贵了”往往只是一个借口
  ◎决策时的情感因素
 调查客户流失的方法
  ◎书面的客户问卷调查
  ◎口头调查
  ◎处理突发事件的技巧
 客户流失的根源
  ◎错总是在别人
  ◎客户自身的原因
  ◎分类指导
  ◎从公司行为找原因
  ◎公平竞争
第四章 重获客户的措施
 了解客户的心理
  ◎客户真正想买的是什么
  ◎直觉的优势
  ◎他们不知道自己在干什么
  ◎快乐产生惯性
  ◎恐惧让人懒惰和迟钝
 制定措施

◎辨识哪些是需要重获的客户
◎由谁来重获流失的客户
◎设置“诱饵”
◎确定时间表
◎预算
实施过程
◎害怕被拒绝
◎定义实施目标
◎私人谈话
◎电话沟通
◎通过书面方式
◎迎接回归的客户
◎美好的道别
第五章 成功的管理和最优化
计算结果和成功比率
再次赢得重获的客户的信任
◎重建信心
◎提出核心问题
◎开展问卷调查
重获客户带来的启示
◎发生错误并不可怕
◎向最好的学习
建立预警系统
◎成功案例
◎精彩的童话故事
◎客户和员工的故事
第六章 预防客户流失
提高客户的忠诚度
◎商家最具杀伤力的武器
◎忠诚是巩固客户关系的关键
◎打好“忠诚”这张牌
◎把客户变成销售员
◎口碑营销
和客户打成一片
◎客户就是老板
◎消费者—经营—公司
后记

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

一个公司越能牢牢抓住客人，也意味着这个公司越能赢得新的客人。
企业最高的目的就是不要让一个客户流失掉。
对客户的高承诺和较低的客户流失率是一个企业能够得到长远成功的保证。
而那些被重获的老客户是达到这个目的的最有效方法。

第一图书网, tushu007.com

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:http://www.tushu007.com