第一图书网, tushu007.com

<<小预算 大利润>>

图书基本信息

书名：<<小预算 大利润>>

13位ISBN编号：9787508436562

10位ISBN编号：7508436563

出版时间：2006-5

出版时间：水利水电

作者：[英] 帕特里克.福赛斯

页数：169

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

运营中小企业可谓是披荆斩棘之旅。
中小企业的管理者不仅要承受巨大的财务压力，而且还要面对繁多的难题和琐事，如团队管理、税务问题、法律问题、银行事务等。
此外，市场沉浮也是管理者心头难以消除的忧虑。
惟有足够多的销售额才能带来可观的利润、保持稳定的增长。
本书从现实的角度出发，探寻能降低成本投入与时间投入的市场营销之路。
第一章开宗明义，阐释了市场营销如何为企业带来效益，厘清了市场营销与销售的本质区别：然后，探讨了营销策划，分析了确保市场营销有序、有效的方法，提出了营销执行中应当遵行的金科玉律。
随后的十章内容涉及了十点行动策划，深入浅出地阐明了确保市场营销运作顺畅的技巧组合。
最后介绍了“一小时营销策划”，借助这一方法，你可以省时、省力地完成你的营销方案。

作者简介

帕特里克·福赛斯，资深营销咨询师，在其多年的商业企业实践中积累了大量实战经验，曾做过很多知名企业的营销顾问。
著有Everything You Need to Know About Marketing、101 Ways to Increase Your Sales和How to Motivate People等书。

书籍目录

译者序前言第1章　俯瞰市场营销激烈的市场竞争产品或服务顾客群体市场调研的定义产品或服务进入市场的方式市场推广要素组合市场推广成本“一小时营销策划”小结第2章　公共关系与广告宣传齐头并进“解剖”顾客的购买过程公共关系的力量巧做广告宣传第3章　成功的邮购销售模式成功的直邮邮购推广的要素绩效评估成本与时机创造性构思邮购推广活动案例第4章　促销——为购买注入动力促销的种类创造性元素完美促销第5章展会中的品牌魅力明确展会目标展会筹备要素筹备细节彰显展台说服力主动联系展会闭幕后的工作第6章　推销的艺术低成本推销技巧，拓展无限商机顾客购买过程企业销售过程认清顾客需求最大化顾客的购买受益客源拓展第7章　大型推广活动的统筹规划活动策划内容展示客户告知细节决定活动成败切忌过度渲染后续工作第8章　电话销售的谈判技巧开拓潜在客户定期电话销售第9章　销售部门的运筹帷幄统筹协调客户服务第10章　完美的销售辅助系统销售调查系统客户信息档案系统客源拓展系统客户投诉系统债务人机会／客户分析系统第11章　一小时营销策划营销策划活动推广策划

章节摘录

倾听投诉　企业要倾听客户投诉，明确客户需求。
如若客户认为销售人员不理解其　初衷，那么他们便会认为企业无法提供帮助。
倾听客户投诉要请求客户告知　详细情况，记录相关投诉，并表示已理解客户苦衷。
倾听过程同样是一个思　考过程，需要销售人员全神贯注倾听并思考回复的方法。
给予同情　友善告知客户没有争吵的意愿。
不要随意打断客户投诉，如若确实需要　打断，销售人员应该首先致歉。
阐释明确　销售人员所释放的信息应力求明确清晰。
客户越是怒火中烧，信息就越　应力求明确。
这一阶段不适宜提出质疑，如若提出质疑，可能会火上浇油。
弄清全部情况之前，切勿轻易采取行动。
总结概括　向客户复述投诉内容，确保准确无误，其间应当避免使用过于情绪化的　语句。
确定投诉问题之后，销售人员就可以采取下一个措施了。
细致调查　此时，企业可以进行细致调查，但不要过于拖沓延误、耗时过多，而应　及时回复客户，告知其具体进展以及所需时间。
企业可以做出适当承诺。
若　这一阶段无法有效进行，那么企业将会被看作是推脱责任、逃避义务。
解决方法　如若发现企业自身的疏漏所在，企业就应承担责任、表达歉意为顾客提　供满意答复。
企业应该明确将采取哪些行动挽救或补偿，必要时可以稍作让　步。
换句话说，企业应该力求按照客户期望处理投诉。
通过细致调查，企业可以揭开事实真相，发现错误纰漏。
如若企业确实　存在弊病，那么企业不应否认事实、推卸责任。
承担责任应力求艺术化，可　以以时间紧迫等作为借口以维护企业形象。
谈话也应力求恰当得体，从而使　客户意识到自身的问题。
后续工作　虽然企业希望竭力避免接到客户投诉，如若投诉已经发生，就需要迅速　予以应对并防止类似事情再次发生。
企业可以通过进一步的联系接洽(如书　面道歉)，建立更加私人化的关系，以备后用。
不要时刻提起客户投诉，而　应强调企业提供优质服务的能力，尤其是在逆境之下。
客户投诉也是一种客　户接洽，这种接洽同样可以建立联系、创造商机。
销售部门的工作是市场营销的重要组成部分，通过建立多种联系，既可　以留住现有客户，又可以拓展全新客户。
销售部门如若运转顺利，那么企业　将会从中获得无限商机。

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