

<<如何赢得死心塌地的客户>>

图书基本信息

<<如何赢得死心塌地的客户>>

内容概要

贯穿本书的理念是：要想得到客户的钟爱，不能靠空想主义和侥幸心理，而是靠建立起一整套钟爱客户的企业文化。

本书的展示篇阐述了向客户示爱的商业意义，原理篇分析了影响客户关系的几大要素，实践篇提出了企业领导者在建立钟爱客户的企业文化中必须起到的几种作用，旨在帮助企业建立以客户为中心的文化，并将对客户的爱付诸实践，以培养长期健康的客户关系，实现企业的持续发展。

向客户示爱不是说要用丘比特之箭使客户深陷罗网。

真正的客户服务应该以互利为基础。

交易不是一场你死我活的征服战，而是为互换礼物而发出的一次特殊而又神圣的邀请。

<<如何赢得死心塌地的客户>>

作者简介

奇普·R·贝尔是美国绩效研究协会公司的高级合伙人。

作为一名著名的主题演讲家，贝尔曾在很多大型企业担任过顾问和培训师。

他的客户包括IBM、微软、摩托罗拉、朗讯科技、万豪集团、美林证券、里兹-卡尔顿酒店、加拿大皇家银行、礼来制药及哈雷-戴维林公司。

在从事咨询

<<如何赢得死心塌地的客户>>

书籍目录

引言简介：如何充分利用本书第一部分展示篇 第1章 向客户示爱的商业意义 第2章 “把握今天”——解析客户之爱 第3章 什么样的爱能吸引客户第二部分 原理篇 第4章 参考：客户分享才会关注 第5章 联系：服务的神奇功效 第6章 启发：培养客户钟爱之情 第7章 信任：与客户建立盟约 第8章 反省：处理自己的过失 第9章 反省：应对客户的奚落 第10章 授权：让客户来掌握 第11章 魅力：偶尔出现奇迹的魔法 第12章 灵活性：在关系中注入弹性 第13章 慷慨：付出比你期望得到的更多第三部分 实践篇 第14章 追求客户之爱的领导者 第15章 领导者——听众 第16章 领导者——信息者 第17章 领导者——授权者 第18章 领导者——顾问 第19章 领导者——高举热情的旗帜 第20章 领导者——改革的催化剂 第21章 积极开发新的服务项目 第22章 家庭式服务 第23章 客户怎样感受你的爱 第24章 肯定一流的客户服务 第25章 向客户示爱的25种方法

<<如何赢得死心塌地的客户>>

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>