

<<顾客经验管理>>

图书基本信息

书名：<<顾客经验管理>>

13位ISBN编号：9789861541808

10位ISBN编号：9861541802

出版时间：2005

出版时间：培生出版社

作者：卡彭 Carbone

译者：許梅芳

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>

<<顾客经验管理>>

内容概要

不知道你有没有去星巴克喝过咖啡？
你有没有发现很多人都喜欢去星巴克喝一杯咖啡？

很多大人小孩都爱的迪士尼，凭什么成就它今日梦想王国的地位？

如果你喜欢吃速食，除了好吃之外，什么因素会让你成为某家店的忠实顾客？

本书以「体验」为出发点，列举人们耳熟能详的企业成功掳获顾客心的成功案例，一一细剖成功背后鲜为人知的用心管理顾客经验之道。

这些企业都做到了：

彻底瞭解顾客的喜好和感受，以及顾客与企业接触的体

进行经验评估、稽核、设计及执行等经验管理工作

随著顾客需求和欲望的改变，不断调整、修正企业提供的体

在顾客与你的企业接触时，所有的理性线索和情绪线索，都会成为体验的一部分，再转化为顾客态度，进而决定顾客对你的满意度与忠诚度。

因此，想要网罗更多顾客，仅仅停留在商品、产品或服务层面是不够的，你得为顾客打造出一个全方位体验，而且企业目标也必须从创造优良的产品和服务，转变为创造优良的体验。

<<顾客经验管理>>

作者简介

在經驗創造與管理領域中浸淫超過二十年，創辦了經驗營造顧問公司(Experience Engineering)並擔任執行長。

該公司客戶包括IBM、通用汽車、艾維斯租車、奧迪汽車、百視達、RBC金融集團、Office Depot、塔可貝兒(Taco Bell)、亞里那醫療體系等企業。

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>