

<<忠诚的神话>>

图书基本信息

书名：<<忠诚的神话>>

13位ISBN编号：9787220073281

10位ISBN编号：7220073283

出版时间：2007-2

出版时间：四川人民

作者：凯宁汉姆

页数：227

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>

<<忠诚的神话>>

内容概要

在本书中，作者对关于顾客忠诚作为公司的战略目标以及围绕这一战略目标所展开的管理活动，忠诚顾客的特征、需求及其行为特性，公司的忠诚计划，顾客忠诚与市场份额和公司利润之间的关系，员工在培育顾客忠诚中的作用的传统观念等均作出了深入细致的剖析，并提出了自己独到的见解。

在此基础之上，他们阐述了顾客忠诚的理论基础，并提出了管理顾客忠诚的正确方法。

简而言之，他们为营销者描述了顾客忠诚这一“圣杯”的模样，为营销者们指出追寻顾客忠诚中可能出现的陷阱，最终为营销者们绘制出追寻顾客忠诚这一“圣杯”的地图。

正如他们的信念所言，由公司战略指导并经有效培养的顾客忠诚，能真正使公司别于其竞争者，并能为公司创造持续的利润。

但是，盲目信奉忠诚度的神话几乎必然会导致公司和顾客受害。

通过揭示忠诚神话的本质，我们能获得公司和顾客等各方皆赢的局面 - - 简单地说是相互受益。

<<忠诚的神话>>

书籍目录

前言引言 忠诚的神话：上帝误导我们了吗？

欢乐谷里的混乱 虚伪的偶像 顾客忠诚的革命 愉快而又忠诚的顾客在哪里中？

纠正错误的观念第一章 顾客忠诚的神话打乱了公司的目标 高成本顾客的实例：芝加哥第一国家银行 纠正错误的观念：顾客忠诚和公司目标第二章 忠诚的神话破坏了公司的管理活动 股东至上的例子 纠正错误的观念：顾客忠诚和管理活动第三章 忠诚的神话：顾客的需求、行为和推荐 效率比服务优生的故事 纠正错误的概念：顾客的需求、行为和推荐第四章 有关公司忠诚计划的神话

可塑性忠诚的例子 事实陈述：忠诚计划神话第五章 关于忠诚、商业份额和利润的忠诚神话 为顾客忠诚付出太多的故事 事实陈述：顾客忠诚与商业份额和利润的关系第六章 关于员工的忠诚神话 要求微笑的寓言 事实陈述：顾客忠诚和员工忠诚第七章 顾客忠诚的理论基础 一个真实世界的寓言 忠诚到底是什么？

什么时候顾客忠诚才会产生？

操纵消费者的涉入 品牌和公司的作用 服务经验对顾客忠诚的作用 品牌和服务经验对忠诚的联合作用：2+2=5 考虑集 行为忠诚测量的局限：持续购买并不必然等于忠诚 使用“关系质量”成为消费者优生的品牌 消费者特征是否影响提升品牌忠诚倾向？

按消费者的品牌忠诚水平来划分消费者 对当前流行的忠诚测量工具RFM有效性检验的必要 对传统忠诚测量工具修正的必要 事实陈述：顾客忠诚的基础第八章 管理顾问忠诚的正确方法 塑造忠诚的步骤 执行忠诚步骤 消费者的视角 事实陈述：管理顾客忠诚的正确方法致谢

<<忠诚的神话>>

媒体关注与评论

凯宁汉姆等人向‘正确的管理实践’以及看起来无法攻破的‘顾客忠诚上’的观念全面开火。书中的例子，包括第一芝加哥银行、Tansas超市连锁与Ryanair航空，再加上对相关数据进行广泛的研究和分析，他们向读者表明了解顾客想要什么，会为什么东西付钱的问题的关键。当你全面评估公司市场营销活动的有效性时，这本书提供了进行评估的好方法。在书中你可以发现竞争对手的缺陷，确定自己的优势，并把自己同竞争对手区别开来。

——乔治·斯托克，波士顿咨询集团高级副总裁 《忠诚的神话》对从事顾客忠诚管理的任何人来说都是一本必读之书。

凯宁汉姆和他的同事们把自己的经验同最新的学术研究成果结合起来，以一种令人愉快的方式展现给人们。

——罗纳得·T.拉斯特，大卫·布鲁斯·史密斯公司营销部总裁 本书对于每一个有兴趣重建公司忠诚计划的高级管理人员来说，都是一本必读之书。

作用用大量材料解剖了53个忠诚的神话，使每个人都会重新思考他们公司的忠诚战略。毫无疑问，这本书将会对忠诚的概念产生革命性影响。

——V.库马，康涅狄格大学教授 让自己的观念受到挑战不是一件令人愉快的事，更不用说把自己的观念变成垃圾了，但是这样做能使你变得更健康！

任何对顾客忠诚有兴趣的人都可以尝试证明本书作者是错误的，在证明的过程中你可以享受到充分的乐趣。

——S.F.奎因，爱尔兰超级奎因百货公司CEO 《忠诚的神话》研究了为什么在顾客忠诚领域中简单的答案从不起作用的原因，展现了作者丰富的洞察力。

作用用很多现实生活中的例子向读者表明，接受了“顾客忠诚是万能药”这一观念的公司是如何走向失败的，并且证明这一观念最不可能帮助公司，只会损害公司的盈利能力。

最后，这本书指引经理们走上一条更为广阔的能够获得顾客忠诚的途径，并且吊足了那些急切想知道这本必读之书结局的读者的胃口。

——彼得·朱特纳，大西洋太平洋茶叶公司执行副总裁

<<忠诚的神话>>

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>