

<<最受欢迎的客户维系课>>

图书基本信息

书名：<<最受欢迎的客户维系课>>

13位ISBN编号：9787301235102

10位ISBN编号：7301235100

出版时间：2014-1-1

出版时间：北京大学出版社

作者：李永志,吴佩兰,李灿伟

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>

<<最受欢迎的客户维系课>>

内容概要

研究发现，客户流失率降低5%，企业利润就能增加25%~85%。

那么如何才能降低客户流失？

答案非客户维系莫属！

因此，当众多企业还在为争夺客户而厮杀时，通信运营商已脱身而出，筹划如何维系已有客户了。

本书由中国电信三位集团级内训师集十几年的教学实践和理论研究而成，作者综合了中国电信维系4亿存量客户的管理实践，对客户维系系统进行了战略层的总结和战术层的方法细化，引领企业实现高性能的客户关系管理。

可以说，本书不仅是运营商的必备指南，也是其他企业进行客户管理的关键指导书。

<<最受欢迎的客户维系课>>

作者简介

李永志:管理中国电信3000人的客户服务团队、集团级内训师;吴佩兰:管理中国电信1000多人的VIP客户维系服务团队、集团级内训师;李灿伟:中国电信省公司VIP团队主管、集团级内训师。

<<最受欢迎的客户维系课>>

书籍目录

第一篇 形势篇

Chapter01 市场形势:通信市场风云变幻

活在尖刀上的运营商 / / 005

主动出击未必好 / / 007

客户质态问题是运营商面对的最大问题 / / 008

有效控制客户流失 / / 010

Chapter02 深化认识:全方位、多角度探讨维系工作

客户维系的定义及价值 / / 014

客户维系的有效分类 / / 019

维系面临的五个阻碍 / / 021

维系的三个认识误区 / / 024

影响维系效果的五种关系 / / 027

传统维系模式VS新型维系模式 / / 031

第二篇 建设篇

Chapter03 队伍建设:打造金牌维系队伍

维系队伍培训机制 / / 040

劳动竞赛机制 / / 048

团队评价机制 / / 050

团队授权机制 / / 054

岗位资格认证 / / 056

团队文化塑造 / / 058

Chapter04 规范建设:团队一体化建设的必备功课

岗位职责规范 / / 062

赠礼规范 / / 065

新客户回访规范 / / 066

工作号码管理规范 / / 067

流失预警回访规范 / / 068

Chapter05 系统建设:属于存量客户的系统

系统的主要特性 / / 073

系统宜精简 / / 075

如何应用现有系统推进客户维系工作 / / 076

第三篇 保障篇

Chapter06 客户管理:有效提升客户质态

准确收集和整理客户资料 / / 082

对客户分层维系 / / 084

提升客户忠诚度 / / 094

提高客户满意度 / / 098

客户满意度和忠诚度之间的关系 / / 100

Chapter07 流失分析:了解客户离网的真实原因

精确洞察,识别客户行为 / / 104

如何定义客户流失 / / 108

客户流失的两种类型 / / 110

判断客户流失的指标 / / 112

深入了解客户流失原因 / / 122

理性看待流失 / / 127

<<最受欢迎的客户维系课>>

Chapter08 预警机制:以客户生命周期为基础

寻找客户流失规律 / / 131

探索客户生命周期 / / 133

客户生命周期的不同阶段 / / 134

生命周期不同阶段客户与企业的关系 / / 138

生命周期不同阶段的关键时刻 / / 139

Chapter09 渠道协同:搭建最好的业务桥梁

渠道协同的定义和意义 / / 144

不同的渠道承担的维系内容有所差异 / / 145

维系渠道与实体渠道、社会渠道协同的主要方式 / / 147

如何做好渠道协同 / / 148

Chapter10 考核管控:保障维系过程的正常化

质态管控 / / 152

指标管控 / / 159

过程管控 / / 165

派单管控 / / 170

第四篇 实战篇

Chapter11 到期续约:把握有所为、有所不为的心态

到期续约概念 / / 178

续约实施过程 / / 179

到期续约心态 / / 183

考量到期续约的关键因素 / / 184

Chapter12 实战宝典:常规维系实战12招

招式1 预存提升法 / / 188

招式2 关怀捆绑法 / / 190

招式3 套餐迁移法 / / 192

招式4 网龄服务法 / / 193

招式5 购机盛会法 / / 196

招式6 积分兑换法 / / 199

招式7 主动关怀法 / / 202

招式8 体验感知法 / / 203

招式9 信用服务法 / / 203

招式10 俱乐部活动法 / / 204

招式11 品牌宣传法 / / 206

招式12 专属服务法 / / 206

Chapter13 校园维系:破局后重建维系体系

从校园营销看校园客户质态 / / 210

校园客户的流失原因 / / 212

校园维系体系建设要点 / / 213

Chapter14 PWV模型:定向维系,激活沉默客户

沉默客户管理的基本概念 / / 219

客户沉默的真实原因 / / 219

激活沉默客户"PWV"实战模型 / / 220

<<最受欢迎的客户维系课>>

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>