

<<10分钟赢得客户忠诚>>

图书基本信息

书名：<<10分钟赢得客户忠诚>>

13位ISBN编号：9787501766772

10位ISBN编号：7501766770

出版时间：2005-1

出版时间：中国经济出版社

作者：谭周

页数：120

字数：110000

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>

<<10分钟赢得客户忠诚>>

内容概要

企业只有留住老客户，并不断扩大新客户的队伍，才能得到发展壮大，客户不忠诚，纷纷“改嫁”它方，企业必然会出现危机。

因此，培养客户的忠诚，提高客户的忠诚度，对企业来说是一件事关生死存亡的大事。

本书在系统研究国外关于企业如何建立并赢得客户忠诚的经典理论的基础上，结合我国现代企业管理实践，用通俗，精炼的语言阐述了成功企业如何赢得客户忠诚的原理方法和技巧。

<<10分钟赢得客户忠诚>>

书籍目录

第一章 客户忠诚：企业制胜的法宝 如何认识建立客户忠诚的意义 如何分别影响客户忠诚的因素 如何制定衡量客户忠诚的标准 如何调查客户的满意度 如何设计客户满意度测评问卷 如何维持和提高客户的忠诚度第二章 坚持客户至上原则 如何了解客户的需求 如何收集客户的信息 如何建立客户资料信息卡 如何进行客户分级 如何架设联系客户的桥梁 如何确定老客户的真正需要 如何与老客户建立永久关系 如何使新客户成为老客户 如何利用客户信息第三章 建立和维持高水准服务体系 如何确定服务的内容 如何制定服务品质的衡量标准 如何判断服务效益 如何系统规划服务系统 如何教会员工怎么做 如何以客户为中心设计服务 如何创造并引导客户需求 如何提高客户服务人员质量控制 如何利用标准跟进法提高服务质量 如何针对不同客户采取相应策略 如何挽救在服务中出现的差错第四章 与客户进行有效的沟通 如何与不同类型的客户进行有效沟通 如何掌握有效的沟通语言 如何利用电话进行沟通 如何对客户的需求和感受进行有效的回应 如何巧妙拒绝客户的不合理要求 如何以投诉为商机第五章 成功打造品牌赢得忠诚第六章 在网络时代赢得客户忠诚

<<10分钟赢得客户忠诚>>

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>