

<<培养客户忠诚的N个关键>>

图书基本信息

书名：<<培养客户忠诚的N个关键>>

13位ISBN编号：9787506443777

10位ISBN编号：7506443775

出版时间：2007-7

出版时间：中国纺织

作者：乔峰

页数：221

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>

<<培养客户忠诚的N个关键>>

内容概要

当铺天盖地的广告轰炸令客户越来越麻木的时候，明智的企业经营者突然明白，与其如此，不如把财力和物力用于与客户建立长久的关系上，即培养一批忠实于自己的客户。本书介绍了怎样客户的内心、怎样对待客户等培养客户忠诚的N个关键，既具有理论性，又具有可操作性，是一本营销人员必读的好书。

<<培养客户忠诚的N个关键>>

书籍目录

关键1 寻找到真正的客户? 1.面部表情? 2.身体动作? 3.身体姿态? 关键2 确定客户的真正需要? 1.虚心请教你的客户? 2.发现客户需要的方法? 3.将客户的需求分解到产品实现的各个过程? 关键3 让客户感受到利益? 1.识别客户的利益? 2.造就客户的利益? 3.与客户共同分享利益? 关键4 用有效的语言同客户沟通? 1.长话短说? 2.明白易懂? 3.掌握说话尺度? 4.锤炼向客户提问的技巧? 关键5 千万不要轻视与客户的电话沟通? 1.与客户进行电话沟通的技巧? 2.如何接挂电话? 3.应注意的语言问题? 关键6 让重大客户感到满意? 关键7 学会与不同类型的顾客打交道? 1.忠厚老实型? 2.反应迟钝型? 3.喋喋不休型? 4.固执型? 5.盛气凌人型? 6.畏生型? 7.挑剔型? 关键8 让产品价格定得恰如其分? 1.满意度定价法? 2.关系定价法? 3.效益定价法? 关键9 用特色服务赢得客户? 1.知识服务? 2.创新服务? 3.整体服务? 关键10 围绕客户设计产品? 1.闭门造车的苦果? 2.产品设计与客户服务要同时兼顾? 3.设计简易的维修工程? 关键11 让服务标准化? 1.什么是有效的服务标准? 2.制订服务标准的三个着手点? 关键12 服务不是一成不变的? 1.制订服务改进战略? 2.设置质量小组? 关键13 完美的售前服务是保证产品顺利售出的前提 1.创造客户满意的硬件环境? 2.为客户光顾创立便捷条件? 3.让商店门面有吸引力? 4.提供快捷的客户服务? 关键14 面对面的售中服务是保证产品顺利售出的关键 1.得体的外表? 2.注意举止? 3.注意礼仪? 4.学会赞美客户? 5.不要漠视你的客户? 6.微笑服务赢得客户的心? 7.彩虹式招呼法? 关键15 独具匠心的售后服务是培养忠诚客户的根本 1.建立维修服务基地? 2.当场讨论销售情况? 3.长期跟踪服务? 4.向客户说明出现问题时应当怎么做? 5.赢得客户忠诚的售后服务形式? 关键16 用客户回访让客户记住你? 1.注重客户细分工作? 2.明确客户需求? 3.确定合适的客户回访方式? 4.抓住客户回访的机会? 5.利用客户回访促进重复销售或交叉销售? 关键17 让客户感到物超所值? 1.树立超值服务的理念? 2.超值服务的形式? 关键18 回馈与奖励你的客户? 1.客户需要表扬? 2.回馈方案的设计? 关键19 建立完善的客户投诉管理体系? 1.客户投诉是发掘忠诚客户的契机? 2.让投诉程序简练? 3.扫清客户投诉的障碍? 4.对投诉的补救步骤? 5.处理客户投诉的原则? 关键20 建立客户满意的退货管理系统? 1.处理客户退货的三个步骤? 2. e化服务方便客户退货? 3.值得借鉴的几种著名企业的退货管理? 关键21 体验营销可以促进客户的忠诚培养? 1.体验促进忠诚? 2.如何实现体验促进客户的忠诚? 关键22 建立高效的一线员工服务体系? 1.创建一支高效的一线队伍? 2.挑选一批高效的一线员工? 3.寻觅合适的一线员工? 4.对一线员工进行有效培训? 5.及时纠正工作上的失误? 6.忠诚的客户源自忠诚的员工? 关键23 建立客户信息库? 1.客户信息库的应用? 2.如何设计利用客户信息库? 3.客户调查的方法? 4.建立双赢的信息隐私对策? 关键24 建立客户满意度测评系统? 1.客户满意度调查的方法? 2.制订有效的满意指标? 3.调查问卷的设计原则? 4.保证调查结果的真实性? 参考文献????

<<培养客户忠诚的N个关键>>

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>