

<<客户想要什么>>

图书基本信息

书名：<<客户想要什么>>

13位ISBN编号：9787800739316

10位ISBN编号：7800739317

出版时间：2003-10

出版时间：中信出版社

作者：哈里·贝克威思

译者：赵光毅

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>

## <<客户想要什么>>

### 内容概要

有很多成功企业，大到联邦快递、花旗银行，小到鲍威尔书店、创新儿童用品商店，它们都有着不同寻常的成功经验，然而都不约而同地问了一个相同的问题：

“客户想要什么？”

如果你想让自己的企业走向卓越，那就必须考虑以下这些问题：  
对我们来说什么是最重要的？

在客户眼中什么是最珍贵的？

我们怎么做才能更好地为客户服务？

如果90%的客户对我们的服务满意，我们该采取什么措施来消除余下10%的不满？

如何使潜在的客户成为我们真正的客户？

.....

本书旨在帮助你找到这些问题的答案。  
相信它所给予你的启迪，将胜过你在一家顶级商学院一年的学习。

## <<客户想要什么>>

### 作者简介

哈里·贝克威思，是《销售无形商品》和《无形之触》的作者，这两本书都是经典的畅销书籍。在这个交流混乱、误解横生的时代，他再次把自己无与伦比的见解风格、深邃见识、冷峻幽默和精湛技能付诸《客户想要什么》，这本书可以使你从芸芸众生之中脱颖而出，把商品推销给任何人。

哈里·贝克威思创办了见克威思合伙公司，主营业务为营销与宣传咨询，其客户涵盖了29家《财富》五百强企业，其中包括微软、通用汽车公司等，还包括了诸多风险投资公司，为它们提供了许多颇有价值的品牌与沟通战略方面的服务。

贝克威思是斯坦福大学的优秀毕业生、美国营销协会营销大量得主，是一位享有国际声誉的演说家和教授，在市场营销与客户关系方面多有建树。

## <<客户想要什么>>

### 书籍目录

前言：旅程中的教训1、描绘你的蓝图2、四块积木：巨大的Orange和黄色的甲壳虫——简单而清楚的交流3、天鹅绒中的铁手：一条引人注目的信息4、蓝色马提尼酒和奥马哈冲浪：令人信服的品牌5、美丽又漂亮的美国女人：关心人的服务6、客户喜爱的品质7、宝贵的财富附录 总结：建立卓越企业需要回答的问题 有助于企业发展的一些读物致谢

## <<客户想要什么>>

### 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>