

<<如何永远赢得顾客>>

图书基本信息

书名：<<如何永远赢得顾客>>

13位ISBN编号：9787806529867

10位ISBN编号：7806529861

出版时间：2010-5

出版时间：南方日报

作者：杜云生

页数：158

字数：250000

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>

<<如何永远赢得顾客>>

前言

很庆幸，我能为杜老师的新书——《如何永远赢得顾客》写推荐序。

很早之前，我就阅读过杜老师的许多作品，也上了不少杜老师的课程，从中受益匪浅。

特别是杜老师的“如何永远赢得顾客”这个课程给了我工作上很多的帮助，在此我要再次感谢杜老师

。

在众人的殷殷期盼下，杜老师终将他的“如何永远赢得顾客”这个课程中的精华浓缩成书出版。

这本《如何永远赢得顾客》是因应新营销环境的发展而诞生的。

我们现在所处的市场环境已发生了本质的变化，不再是一个以产品为导向的市场，而是一个以顾客为中心，用服务制胜未来的服务市场。

顾客希望产品质量更高、价格更低，可是企业如果一再降低价格，就没有利润。

面对这样的困惑，企业应该怎么寻找平衡点呢？

是继续打价格战，还是寻找新的突破口？

如何在关键的时刻，做对的事情，让顾客对你感到十分满意呢？

应该有什么样的信念，才能让你一如既往地服务好顾客？

……所有这些问题，杜老师将在本书中一一为你解答，并帮你找到突破的关键点。

本书用通俗易懂的语言为你呈现一个个发人深省的服务案例，并结合作者多年的研究加以点评和总结，提出相应的服务理念和技巧，让你不知不觉中领悟到服务的真谛。

本书将助你赢得顾客的购买和忠诚，有效地提升企业经营绩效。

希望这本给过我莫大帮助的书，同样能给你带去福音。

《和谐颂》音乐创作人于艾平2010年元月

<<如何永远赢得顾客>>

内容概要

为什么你总是在源源不断地开发新顾客，而竞争对手的平均年收入却在不停地增长？

为什么你的顾客总是跟你做一次生意就不再回头了。

而竞争对手的市场占有率却一年比一年高？

为什么你永远要用最大的成本去开发顾客，而且还要不停地开发，企业才能维持一点点生存的利润空间？

本书带你从认识顾客开始。

应对顾客抱怨，了解顾客不满意的黄金定律，提升顾客满意度，超越顾客期望，运用服务的关键时刻和信念，最终赢得顾客的购买和忠诚，最终占据市场绝对优势！

<<如何永远赢得顾客>>

作者简介

杜云生，亚洲创富教育第一任导师，最实战的销售培训权威，杜云生创富教育机构创办人，财富网创办人，《绝对成交》国际课程专业授权华人导师。

16岁从销售基层做起，并成为百科全书销售冠军。

18岁登台进行千人销售培训，轰动台湾。

25岁销售收入月超100万元。

<<如何永远赢得顾客>>

书籍目录

推荐序自序第一章 为什么要服务好顾客 你的钱从哪里来 一个企业最重要的任务只有两件事 顾客满意是生意兴隆的关键第二章 顾客为何弃你而去 顾客有抱怨不告诉你 顾客不上门的原因 把顾客心中的不满抚平 如何让有抱怨的顾客为你赚钱第三章 顾客不满意的12条黄金定律 第一条：冷漠的态度 第二条：反应太慢 第三条：买不到他要买的产品 第四条：购买过程麻烦 第五条：太凶了 第六条：收款态度太差 第七条：承诺太多，却兑现不了 第八条：借口太多了 第九条：太急着卖东西了 第十条：形象不专业 第十一条：太计较 第十二条：送货服务太差第四章 如何超越顾客的期望值 如何超越顾客的期望值 让顾客快乐的五件事 第一件事：了解顾客的抱怨 第二件事：解除顾客的抱怨 第三件事：了解顾客的需求 第四件事：满足顾客的需求 第五件事：超越顾客的期望第五章 顾客服务的十大信念第六章 服务顾客的十个关键时刻第七章 建立以客为尊的服务系统第八章 一流企业的服务信条

<<如何永远赢得顾客>>

章节摘录

插图：你的钱从哪里来我们每天都要跟钱打交道，但你知道你的钱是从哪里来的吗？每当在课堂上，学员们迫切地要求我教他们如何赚大钱的方法时，我就会问他们：你们的钱是从哪里来的？

为什么我要问他们这个问题呢？

因为他们只有先弄懂了这个问题，才能掌握赚大钱的方法，才会找到赚钱的源泉。

学员们的回答让我很吃惊，答案也是五花八门，但没有几个人是回答正确的。

他们有的说，钱是从银行那儿来的；有人说，钱是从老板那儿来的；也有人说，钱是从经销商那儿来的……当时，听到这样的答案，我真的有几分遗憾，这一群天天在服务顾客的人，竟然没有几个知道他们的钱真正是从哪里来的。

我想，我讲到这里，你应该猜到钱是从哪里来的了吧？

对了，钱就是从顾客那里来的，很多人对此不太理解，其实这个道理很简单。

我们就以银行为例，如果你还坚持你的钱是从银行来的，那你再仔细想想，银行的钱又是从哪里来的

。

银行的钱不也是客户存进去的吗？

如果没有客户去存钱，银行怎么会有钱贷出去，又怎么能赚到钱呢？

再说企业吧，企业的钱同样也是从顾客那儿来的。

我们可以设想一下，一个企业如果只有董事长、总经理、高层管理人员、中层管理人员和员工等，但就是没有顾客，那么，这样的企业会赚到钱吗？

当然不会，很可能股东投入的钱也很快就会被花光光了。

现在你对钱从顾客那里来的这个答案应该心中有数了吧。

但你知道为什么顾客愿意把钱掏给企业吗？

这是因为企业有好的员工，而好的员工能提供好的产品和服务。

而如何调动员工的积极性，让员工充满热情地去服务好客户们，这就需要企业中的管理者们能聘用好的员工，并把他们开发和激励好。

但如果管理者缺乏领导能力和艺术，就会影响到企业对员工的吸引、保留和激励。

由此可见，服务好客户才是企业赢利的关键所在。

这也是本书讲述的重点，服务好顾客就可以创造源源不断的利润。

任何一个想要赚到大钱的人，就要从这一秒钟开始知道如何去服务好顾客，如何永远赢得顾客的青睐

。

记住：赢得了顾客，就获得了财富。

没有顾客的企业，就没有存在的可能，更别谈什么利润了。

接下来，我们就此问题进行分析和探讨。

一个企业最重要的任务只有两件事我们已经了解到钱从哪里来的，这就等于找到了赚钱的源泉。

那么，如果企业要想赢利，就要怎么样呢？

就要拥有顾客，对不对？

顾客是企业产品销售的市场。

是企业赖以生存和发展的“衣食父母”。

而在今天的市场经济大潮中，谁赢得顾客，谁就赢得市场，谁的企业就能够有所发展。

所以本书将要告诉你企业经营的不二法门——如何永远赢得顾客。

世界级的管理大师彼得·德鲁克说，一个企业最重要的任务只有两件事，第一件事是创造顾客，而第二件事是保留顾客。

任何一个企业，为了让其产品能好卖，都会做一系列的营销工作，如请推销员上门推销产品，制作网页在互联网上宣传，举办经销商大会，在各种媒体上投放广告，派发宣传单……企业所做的这一切工作，都是为了达到同一个目的——创造顾客。

可是，一个企业除了会创造顾客还不够，还要会保留顾客。

<<如何永远赢得顾客>>

只有这样，企业才能真正赢利。

假设一家公司源源不断地开发大面积的市场和大量的客户，但是留不住顾客，顾客只要跟他们做一生意，就再也不会回头跟他们做生意了。

如果不能做回头生意，也就意味着这家公司要不断地开发新顾客。

试问一下，一个缺乏老顾客回头消费，要不断开发新顾客的公司能赚到大钱吗？

在这里，我可以肯定地告诉你，这样的公司是赚不到什么大钱的。

这是为什么呢？

因为它永远要用最大的成本去开发客户，而且不停地去开发，企业才能维持一点点生存的利润空间。

最终，企业会因为开发市场成本太高而不堪重负。

如果你既会开发客户，又会保留客户的话，那么你经营企业的成本将大大降低，同时还能获得高额的回报。

接下来，我们就来分析其中的缘由。

如果一个老客户会回头来跟你做生意，这时你可能就不太需要花和当初一样的高额成本去开发这个顾客了。

老客户回头来跟你做生意，你的获利空间就变得更广了。

所以大量地开发顾客并保留住老客户，才是企业最主要的任务。

只有顾客能持续和你做生意，你经营的企业才会更有累积性。

比方讲，现在你花了四年的时间去开发顾客，在第四年的时候，你开发的顾客仅跟第一年的一样多，但是因为你前三年开发的顾客不断回头跟你做生意，所以你的业绩不断增加。

这个增长的比例有可能是300%，甚至是400%以上。

这个可观的利润增长率靠的不是你不断地去开发新顾客，而是老顾客的回头和重复消费。

所以，在创造顾客的同时，要努力保留老顾客。

而留住顾客的关键，就是服务。

在产品过度同质的今天，你想让顾客死心塌地、一如既往地选择你，服务好顾客才是制胜的关键。

而服务只有做到让顾客满意，才会让你的生意兴隆。

这是为什么呢？

下面，我就给大家做一个详细的分析。

<<如何永远赢得顾客>>

编辑推荐

《如何永远赢得顾客》：已让企业及个人业绩呈200%地持续增长，近千家企业选定的客户服务培训教材。

让您领悟服务的真谛，助您赢得顾客的忠心，有效地提升企业利润。

<<如何永远赢得顾客>>

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>