

<<客户管理>>

图书基本信息

书名：<<客户管理>>

13位ISBN编号：9787806616185

10位ISBN编号：7806616187

出版时间：2002-10

出版时间：上海远东出版社

作者：(美)罗斯·杰伊

页数：203

字数：137000

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>

## <<客户管理>>

### 内容概要

我们每个人都知道顾客是上帝，顾客永远是对的。

但是又有多少人知道怎么赢得客户欢心，使他们感到百分之百的满足？

卓越的管理者应该了解，究竟哪些客户服务才是至关重要的呢？

本书将告诉你如何：

发展以客户服务为中心的远景目标

与客户亲密接触

管理你的客户

将客户投诉转化为新的商机

与客户建立持久的关系

利用关长江进行营销

赢得新的客户

利用因特网发展客户

#### 作者简介

罗斯·杰伊，营销和沟通专家，著有Profitable direct Marketing, The Essential Marketing 和The Seven Deadly Skills of Management。

## <<客户管理>>

### 书籍目录

序言1、客户服务理念 满足客户是所有企业的唯一使命和目标 什么是服务 服务的组成部分 从何处入手 什么是你的优势和劣势？

对客户有何区别？

绝不宽容 制定标准 实现理念2、了解客户 客户一般对自己数年后的南非求并不是很清楚，如果你想抓住他们，你就不能等他们自己来告诉你 如何了解客户 数据库有什么呢？

建立数据库 透析数据库来源 被遗忘的客户3、客户管理公司经常是一只眼看问题，他们只关注节约成本，却很少想到因小失大的后果4、处理客户投诉法则一：客户永远是正确的，法则二：如果发现客户错了，请立刻返回法则一。

5、培育忠诚客户我保证从今天起，只要客户出现在我十步范围内，我都将笑脸相迎，目不斜视。

6、关系营销为客户定制的产品和服务越周到，你对客户就越有价值，他们对你会越忠诚。

7、赢得新客户你可以用自动化生产的方式来提高汽车的产量，却无法以相同的方法增加客户的数量。

8、全面实施迎接未来的最好办法是把握现在。

## 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>