

<<埃森哲方法>>

图书基本信息

书名：<<埃森哲方法>>

13位ISBN编号：9787040142266

10位ISBN编号：7040142260

出版时间：2004-6

出版时间：高等教育出版社

作者：[美] 罗伯特·海比勒,托马斯·凯利,查尔斯·凯特曼

译者：任锡源

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>

<<埃森哲方法>>

内容概要

管理咨询巨头埃森哲公司“最明智的”研究成果，全面揭示世界500强企业的成功秘诀；繁体版在台湾好评如潮，被誉为“一本无价的经营宝典”！

在本书中，三位来自埃森哲的资深管理顾问从数百家顶级企业的3万多页的研究报告中，萃取出40多个企业的经典案例，并着重阐述了这些公司在确认目标客户、调查客户意见以及了解客户需求的过程。此外，在对这些企业进行深入的研究后，他们为客户导向的企业运营流程建构了一套6阶层的模式，并在其中整合了优秀企业改善服务、建立伙伴关系及掌握忠诚客户方面的先进理念。

<<埃森哲方法>>

书籍目录

序言致谢信前言第1章 流程的新内涵——超越标杆的有效方式第2章 倾听为信——全面审视最佳实践
第3章 击中目标——如何了解市场及顾客第4章 让顾客参与产品及服务设计——流程变革并非仅限于公
司员工第5章 双方互动——如何营销新产品及服务第6章 让顾客心知——如何奖顾客纳入产品配送流程
第7章 以爱服务——如何为顾客提供至上的服务第8章 深度挖掘客户资料——如何管理客户资讯后记
球就在场上——让最佳实践在您的工作中发挥作用

<<埃森哲方法>>

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>