第一图书网, tushu007.com

<<如何影响顾客的购买决定>>

图书基本信息

书名：<<如何影响顾客的购买决定>>

13位ISBN编号：9787111136378

10位ISBN编号：7111136373

出版时间：2004-3

出版时间：机械工业出版社

作者：约翰·麦基恩

页数：142

译者：魏清江

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

<<如何影响顾客的购买决定>>

内容概要

只要四个步骤，就能让你建立稳固的客户关系：●突破心防，设法找出客户在意的问题。
●对客户强调问题的严重性，激发其危机感。
●提供客户问题解决方案。
●取得合作承诺，进一步成交。

本书以流畅轻松的笔调，为你介绍一个能有效掳获客户心的销售技巧。
好好练习这些实战技巧，你也可以成为客户眼中真正的问题解决专家，让客户全心相信你，并且把生意交给你。

作者简介

约翰·麦基恩是信息竞争力研究中心执行董，该中心推广领导思维模式，帮助企业学会既把自己的客户看成“消费得”，也把客户作为“人”来对待。
世界一流企业经济邀请约翰帮助它们提高客户服务的意识和有效性。

除了客服实践活动外，约翰·麦基恩还从事严谨的学术工作。
他

<<如何影响顾客的购买决定>>

书籍目录

目录译者序序言第1章 客户也是人 1.1 当前情况 1.2 人性化接触为何未能在整个企业界更迅速地展开 1.3 实行过程中所面临的挑战 1.4 从哪里开始，如何入手 第2章 领导人性化公司 2.1 人性化领导将创造价值 2.2 慎重选拔员工 2.3 认真培养员工 2.4 创造人性文化 2.5 承认员工 2.6 员工满意度 第3章 承认客户 3.1 承认客户的存在 3.2 承认客户的重要性 3.3 承认你了解客户 3.4 承认客户的感情 第4章 尊重客户 4.1 表示尊重，将自己放在客户的位置 4.2 礼貌最有效 4.3 尊重客户的时间 4.4 提高服务速度能缓解焦虑情绪，进而传达尊重 4.5 尊重文化差异 4.6 尊重他人的空间 4.7 表示尊重，相信客户是诚实的 4.8 平等地对待男人和女人 4.9 尊重特别的生活事件 4.10 喜欢讲道理的客户，尊重其他客户 4.11 急客户之所急 第5章 赢得客户的信任 5.1 只有赢得信任，客户才会买你的东西 5.2 做正确的事，正确地做事，第一次就把事情做正确 5.3 无约束合作—信任的作用 5.4 诚实让客户更宽容 5.5 对企业的获利方式和目标引以为荣 5.6 通过高效运营来赢得信任 5.7 通过为客户引荐竞争者来赢得信任 5.8 在权责不明的情况下承担责任，有助于赢得信任 5.9 通过信守承诺来赢得信任 5.10 在百分百诚实的基础上建立信任 第6章 与客户进行人性化沟通 6.1 企业是倾听者 6.2 企业是信息发送者 第7章 人性化接触是一系列互动 7.1 提供最佳价值者获胜 7.2 记录客户价值数据 7.3 调查管理标准 7.4 推导需求的分级结构及其重要性权重 7.5 人性化接触—高度人性化互动的属性 7.6 高度人性化互动的级联瀑布 7.7 非人性化的互动会影响整个“瀑布” 7.8 将人性化互动属性与一系列人性化互动过程联系起来 7.9 将价格要素与人性化互动属性联系起来 7.10 与竞争者加以比较 7.11 仅仅“良好”还不够 7.12 滑坡 7.13 CVA艺术续谈 7.14 一个有关实施的故事—Suncorp的CVA第8章 人性化接触是一个过程 8.1 人性化接触理论的产生 8.2 鲍德里奇奖只是一个途径，而非结果 8.3 领导能力 8.4 战略计划编制 8.5 客户和市场焦点 8.6 信息和分析 8.7 人力资源开发与管理 8.8 流程管理 8.9 经营成果 第9章 运用技术以实现人性化 9.1 致力于承认客户的技术 9.2 能释放企业人性化因素的技术 9.3 让员工关注非语言沟通和任务履行 9.4 简化客户生活的技术 9.5 给予控制力 9.6 伤害加侮辱—语音应答系统 9.7 人与技术之间的互动与人际互动的动态对比 结论：释放企业的人性

第一图书网, tushu007.com

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