

<<谁是你的客户>>

图书基本信息

书名：<<谁是你的客户>>

13位ISBN编号：9787121062544

10位ISBN编号：7121062542

出版时间：2008-5

出版时间：电子工业出版社

作者：孙汗青

页数：137

字数：130000

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>

<<谁是你的客户>>

内容概要

本书主要帮读者树立这样一种理念——你的老板、下属、同事、外部客户和家人都是你的客户，你应该在工作中为这些人做好服务，在服务老板、下属、同事、外部客户和家人的过程中，使自己的工作做得更好，自己的价值得到体现。

本书所倡导的服务精神是作为一名优秀职业人所必需的，为职业人重新认识自己的工作，思考如何把工作做得更好提供切实可行的指导和建议。

<<谁是你的客户>>

作者简介

孙汗青，现任北大MBA温州地区首席顾问、盈光企业管理咨询公司执行总裁、思搏体验训练学校副校长。

以丰富的实践经验见长，尤其在营销战略、领导力、电话营销、商务礼仪、个人职业素质开发等模块的培训中，以其实战的经验与鲜活的案例，深受受训企业和学员的好评。

著

有《成就

<<谁是你的客户>>

书籍目录

第1章 谁是你的客户——搞清楚，再工作谁是你的客户 不知道客户是谁的人往往走向失败 具有“可雇用性”的秘诀 服务别人不卑微，没有服务力最可悲 服务在于行动，行动创造结果第2章 服务于你的老板——敬业 服务老板，从责任心开始 主动要求更多的责任 锁定目标，拒绝懒惰 耍小聪明不如认真执行 改变方法，创造价值 不要任务，要结果 感恩之情，超越雇用第3章 服务于你的同事——合作 成功的基石是合作 “凡事自己来”，就错了 把合作当成一种能力 努力成为沟通高手 学会为别人考虑 不做木桶的短板第4章 服务于你的下属——关怀 像亲人一样关怀 让员工参与进来 为下属树立榜样 激励下属走向成功 提高团队凝聚力 授权，给下属更大的空间第5章 服务于公司的外部客户——热忱 留住客户是最紧急的事 增强服务能力的策略 最棒的销售方法 让客户喜欢你 倾听拉近距离 用诚信赢得客户的信赖第6章 服务家精神，从优秀到卓越 通过服务，最大化你的生命价值 服务家充满激情 成长的基因——自律 服务中没有小事 从担心到充满信心 力量越大，责任也越大 最后的提示，服务于你的家人参考文献

<<谁是你的客户>>

章节摘录

第1章 谁是你的客户——搞清楚，再工作 作为职业人，你必须知道谁是你的客户，因为只有你明确了自己的客户是谁，才能为你的客户服务到位，客户才会为你埋单，你才具有可雇用性，你才可以事业上持续发展，不是吗？

谁是你的客户 “谁是你的客户？”

”面对这个问题，恐怕很多人都会觉得无需回答，心里可能想“这个问题还要问吗，如果我连自己的客户是谁都不知道，我平时怎么做业务啊。

”其实也许很多人真的不清楚谁是他的客户，或者说对“客户”的范畴定义是不全面的。

“谁是你的客户”，这是职业者必须知道的一件事，“客户”仅仅是我们通常所认为的公司的外部客户吗？

如果你走出对“客户”狭隘定义的误区，就是走出了阴影，迎接你的将是阳光！

我经常听到一些公司老总的抱怨：“怎么现在的生意越来越难做了？”

” “怎么店面数量在增加而利润却没有增长？”

” “唉，留不住客户啊，赚不到钱。”

” 为什么留不住客户呢？

主要的问题是我的企业里员工的服务能力不够。

有时我问我的听众：“这里有多少人从事客户服务？”

”很少有人举起手来，然后我指出：“每个人都在从事客户服务业。

无论你在公司干什么工作，你都在服务客户。

”一个人，无论是谁，只要你工作或生意上的成功依赖于他，那他就是你的客户；同样，任何人，只要他对你有所需求，那么他就是你的客户。

仔细想想，你身边的几乎所有人在某种程度上都是你的客户。

所以，无论你做什么，都是在为别人服务。

我这样说绝对不是对服务的夸大其词。

你不妨想一下，假设你是公司的一名普通员工，你就是在为不同的人提供服务。

首先，你需要为公司的外部客户提供服务，这些人购买或使用你所在公司的产品。

我曾经做过销售员，对这一点有着深刻体会。

对我来说，我向客户销售产品，本质上是在向客户销售我的服务，我的产品就是我的服务。

只有通过为客户提供周到的服务，我才能充分体现出自己的工作能力。

其次，你也在为公司内部提供服务，这些客户是你的老板、同事和下属。

你的成功依靠他们每个人，在某种程度上，他们也依靠你。

你对内部客户服务得越多越好，你对公司就贡献得越多，越有价值。

比如在一个报社，对所有部门来说，他们有一个共同的客户就是广大的读者，除此之外，对于经营部门来说呢，广告主也是他们的客户；对管理中心的人来说，报社的同事也是他们的客户；对技术部而言，报社所有使用计算机的同事也是他们的客户。

公司外部客户的重要性不言而喻，可以说我们所做的一切，最终都是为了能留住公司的老客户，创造更多的新客户，说他们是我们的“上帝”丝毫不夸张。

可以这么说，我们员工的工资都是客户支付的。

所以作为职业人必须以极大的、自觉自动的热忱去为公司的外部客户服务，以高质量的服务满足客户的要求，把服务做到最优，其结果甚至要超过客户的期望，我们才能算是一个优秀的员工。

现在，对公司外部的客户关系管理已经受到了上到企业下到员工的一致认同。

“客户就是上帝”的观念被大家接受，成为企业经营的标准。

但是，在一个公司内部，有没有哪家企业实施了这条准则？

哪位老板对待他的下属和员工像对待他的客户一样？

企业的全体员工是否把所有接受自己提供的产品或服务的相关环节像对待外部客户那样“想客户之所想，急客户之所急”呢？

<<谁是你的客户>>

试想，一个能真正实现这条准则的人，将是怎样的呢？
把老板当做客户，就能激起敬业的热情；把同事当做客户，就能在团结合作中共同成长；把下属当做客户，给予关心和理解，就能增强团队的凝聚力和向心力。

<<谁是你的客户>>

编辑推荐

改变中国亿万职业人工作思维的全新理念； 拥有成功职业生涯的关键——为客户服务的精神！

只有弄清楚你的客户是谁，才能更好地为客户服务，从而在工作与竞争中获取独特优势，创造良好工作绩效。

· 老板是你的客户，服务好老板，得到赏识和器重，获得更多的机会； · 同事是你的客户，服务好同事，建立良好的合作，工作中助你一臂之力； · 下属是你的客户，服务好下属，使自己的团队更和谐，在竞争中所向披靡； · 外部客户是你的客户，服务好外部客户，构建个人和企业的独特竞争办； · 家人是你的客户，服务好家人，拥有和谐幸福的家庭。

改变传统的工作思维，在工作中培养为客户—— 老板、同事、下属、外部客户、家人服务的精神， 让自己成为一个具有服务精神的职业人， 让事业更顺利，生活更美满！

<<谁是你的客户>>

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>