

<<摸透顾客心>>

图书基本信息

书名：<<摸透顾客心>>

13位ISBN编号：9787500566618

10位ISBN编号：7500566611

出版时间：2003-08

出版时间：中国财政经济出版社

作者：江林

页数：215

字数：200000

译者：江林

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>

## <<摸透顾客心>>

### 内容概要

本书总结了顾客购物时的体验，作者站在顾客的立场上，剖析了其心声，由此提出了顾客的10种需求，以帮助企业了解究竟是什么因素在影响着顾客，促使企业开创最好的体验，充分满足当前顾客不断增长的需求，从而赢得顾客的忠诚和金钱。

这不仅仅是一本典型的市场营销类书籍，它还是一面镜子。通过它，你可以审视自己的企业或者品牌，明白自己在哪些方面还需要改进，从中得到启示。

## <<摸透顾客心>>

### 作者简介

凯丽·慕尼，Ten Worldwide公司的负责人，以互动营销著称的Ten/Resource 公司的总裁和首席体验官。  
在她的职业生涯中，她曾经为许多品牌精心打造相关的顾客体验，包括“维多利亚的秘密”、苹果、福特、暇步士、锐步、Lee和Chris Craft等众多知名品牌。  
她是各种相关会议

<<摸透顾客心>>

书籍目录

推荐序前言引论第1需求 赢得我的信任第2需求 鼓舞我第3需求 简化事物第4需求 由我来掌握第5需求 引导我第6需求 24/7第7需求 来了解我第8需求 超越我的期望第9需求 回报我第10需求 与我同在作者简介

## <<摸透顾客心>>

### 媒体关注与评论

书评抛开满足顾客的需求、超越顾客的需求以及使顾客感到由衷的喜悦等天花乱坠的广告宣传，你会发现一个简单的事实：大多数的商务人士并不知道顾客喜欢什么，因此也不会让企业及其员工与顾客进行很好的沟通。

本书中有一套直接、简易而且可操作性强的基本准则，只要你读过它，当你身处恶劣的竞争环境时，你就很难忽略或者忘记去遵循它。

<<摸透顾客心>>

编辑推荐

时，你就很难忽略或者忘记去遵循它。

#### 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>