

<<超越客户>>

图书基本信息

书名：<<超越客户>>

13位ISBN编号：9787508426372

10位ISBN编号：7508426371

出版时间：2005-1

出版时间：中国水利水电出版社

作者：罗波兹 - 弗埃尔珀斯

页数：167

译者：夏苗

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>

<<超越客户>>

内容概要

本书针对客户关系管理，从管理步骤到管理秘诀，从客户流失到服务经济，从客户价值到培育忠诚，对优质客户服务进行了阐述，全面解析客户关系管理所涉及的主要方面问题。

客户关系管理的理念已经开始进入中国市场，但系统介绍、传播这种理念的好书却不多。

该书深入浅出，理论联系实际，注重管理策略与技术的同步，堪称同类书籍中的精品。

在市场竞争日益激烈的今天，本书以“超越客户”的视点，阅释了对企业发展至关重要的客房管理问题。

希望该书的问世能够让更多的读者从一个恰当的角度，全面彻底地理解客户关系管理的内涵，将其更好地应用于实践。

更希望国内企业能够借鉴这种先进的管理、营销理念，增强自身的竞争能力。

<<超越客户>>

作者简介

格莱汉姆·罗波兹-弗埃尔珀斯是位经验丰富的职业商务培训师和咨询顾问。每年都会有数以千计的组织和个人采用他的观点和理念。

凭借在管理和企业发展方面的广泛背景和经验，他与许多不同种类和规模的组织合作。

格莱汉姆同时还是《人的成功铸就公司的成功》和《高效工作与打电话的技巧》的作者，这两本书皆由HAWKSMERE公司出版发行。

格莱汉姆·罗波兹-弗埃尔珀斯是位经验丰富的职业商务培训师和咨询顾问。

每年都会有数以千计的组织和个人采用他的观点和理念。

凭借在管理和企业发展方面的广泛背景和经验，他与许多不同种类和规模的组织合作。

格莱汉姆同时还是《人的成功铸就公司的成功》和《高效工作与打电话的技巧》的作者，这两本书皆由Hawksmere公司出版发行。

<<超越客户>>

书籍目录

第一章 客户关系管理揭密什么是客户关系管理？

关系管理的4个步骤对于一家公司而言，客户关系管理意味着什么？

不仅仅是市场营销的另一个诀窍商业案例第二章 为什么客户会“变节”？

简介为什么会流失客户？

自我满足、不思竞争导致客户流失服务经济第三章 客户服务的经济意义简介了解客户的价值计算客户

价值培育忠诚的客户关系练习：消费动力客户流失率与客户留存率客户流失调查问卷客户服务调查如何

留住终身客户第四章 优质客户服务定义没什么比公司能力更能感染客户的客户服务模型第五章 实

现优质客户服务简介练习：客户的感受和经历客户互动交流周期接待理解帮助维系小组练习——流程

图如何应付复杂棘手的局面第六章 让客户满意的管理方法简介传统管理者与客户中心型经理人之间的

不同之处提高管理能力的方法第七章 以客户为中心的销售和市场营销技巧简介客户导向型售的3条原

则客户购买步骤以客户为中心定位潜在客户如何在首次销售访问中给客户留下良好的第一印象访问

过程设计客户导向型销售策略如何应对对方的抵触、质疑和顾虑应对抵触的过程探究客户需求深度思

考型问题.....第八章 数字时代如何与客户沟通？

第九章 优质客户服务的10个关键点第十章 工作表、练习和行动计划总结

<<超越客户>>

媒体关注与评论

成功的秘密在于了解有价值的客户是谁。
了解客户需要什么，无论客户是个人还是团体。
努力使客户感觉受到了特殊礼遇——抓住每个机会。
突破瓶颈，创造客户关系管理新模式！

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>