

<<终极问题2.0>>

图书基本信息

书名：<<终极问题2.0>>

13位ISBN编号：9787508639437

10位ISBN编号：750863943X

出版时间：2013-5-1

出版时间：中信出版社

作者：弗雷德·赖克哈尔德

译者：杨洋

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>

<<终极问题2.0>>

内容概要

《终极问题2.0：客户驱动的企业未来》“你有多大可能把我们推荐给朋友？”

你可能并没有意识到，恰恰是这个最关键的问题决定着企业的未来。

通过向顾客提出这个“终极问题”，你能识别顾客中谁是推荐者（promoter），能够为你带来利润以及真正的可持续发展，而谁又是贬损者（detractor），会对企业声誉造成负面影响，并可能转而投向竞争对手。

这其中蕴含着一个至关重要的指标：“净推荐·值”（NPS，Net Promoter·score），用以衡量客户忠诚度并推动其增长。

这是当今世界最前沿的企业所广泛运用的一个理念，也是与六西格玛一样具有重要价值的理念。

如今，这一净推荐值已演变为一个羽翼丰满的管理体系。

在这本全新的升级版《终极问题2.0》中，弗雷德·赖克哈尔德与同事罗伯·马奇详细阐释了企业如何运用这一系统驱动了财务收益和竞争优势，获得了令人瞩目的成功。

- 《终极问题2.0：客户驱动的企业未来》定义了净推荐值的基本概念，并解释了它与企业的成长和持续性发展的关联；

- 《终极问题2.0：客户驱动的企业未来》阐述了“顾客反馈流程”——联系顾客，确定他们的忠诚度等级，然后做出适当的回应——并展示了该流程激发员工士气以及取悦顾客的威力。

- 《终极问题2.0：客户驱动的企业未来》分享了嘉信理财、苹果、阿森松医疗集团、前进保险公司和维珍媒体等领先行业运用该理念的成功案例。

通过把NPS放在业务的核心位置，这些公司的业绩获得了令人瞩目的改善。

《终极问题2.0：客户驱动的企业未来》富有洞察力，并具有实际操作价值，是企业获得长期发展与成功可以依仗的理念。

<<终极问题2.0>>

作者简介

弗雷德·赖克哈尔德（Fred Reichheld），贝恩公司（Bain & Company）资深顾问。
畅销书作家。

在《哈佛商业评论》上发表了不少有影响力的文章。

罗伯·马奇（Rob Markey），贝恩公司全球合伙人，贝恩公司全球客户战略和市场营销业务主席，常驻纽约。

<<终极问题2.0>>

书籍目录

前言

引言 从NPS值到NPS系统

第一部分 NPS 体系的基石

1. 不良利润、良性利润，以及终极问题

2. 对成功的衡量

3. NPS如何促进盈利性增长

4. 企业租车公司的故事——测量关键事项

5. 测量规则

第二部分 获取成果

6. 用NPS来赢得成果

7. 双重需要：获得经济效益与鼓舞士气

8. 为顾客完成反馈流程

9. 组织公司为这个漫长的旅程作准备

10. 未来之路

附录 对NPS实施旅程的建议

注释

致谢

<<终极问题2.0>>

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>