

<<惊奇变革>>

图书基本信息

书名：<<惊奇变革>>

13位ISBN编号：9787515802718

10位ISBN编号：7515802715

出版时间：2012-11

出版时间：中华工商联出版社

作者：谢普·海肯

页数：220

字数：180000

译者：陈南

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>

<<惊奇变革>>

内容概要

《惊奇变革》——它是一种文化，可以驱动任何组织（从只有一人的小公司到有数万雇员的大企业）完全专注于提供令人惊奇的客户服务体验。

客户服务不是一个部门——它是一种哲学，涉及哪些最优秀公司的每位员工和每个方面。

本书中作者谢普·海肯为大家提供了7个强大的战略，任何组织都可以运用这些战略来提高客户和员工的忠诚度：

?会员：如果你把自己将要服务的人，看作是会员而不是客户，那将会怎样呢？

?乐趣：如果员工能感到充实和愉快，进而对你和你的客户保持忠诚，那将会怎样呢？

?伙伴关系：如果你的客户把你当成伙伴而不仅仅是供应商，那将会怎样呢？

?招聘：如果你能采取创新的招聘流程，以支持自己的客户服务目标，那将会怎样呢？

?体验：如果你能在与某人合作之后，给他带来难忘的、积极的体验，那将会怎样呢？

?团体：如果你能创建一个传播者（一些忠诚的客户，他们乐于向自己的朋友和同事夸赞你）的团体，那将会怎样呢？

?言行一致：如果你公司中每一个人都不仅仅是提倡，而是全身心投入到惊奇客户中去，那将会怎样呢？

作者精心挑选了多个精辟案例，给读者带来更多的启发。

<<惊奇变革>>

作者简介

谢普·海肯 Shepard

Presentations的创始人和“首席惊奇官”，致力于帮助企业建立员工与客户的高度忠诚。

他在数以百计的刊物上发表过文章，他是多部著作及《华尔街日报》畅销书《客户狂热》的作者。

他的客户覆盖面广，既有小规模企业，也包括那些企业巨头，如美国航空、通用汽车、IBM、卡夫食品、万豪国际酒店、丰田、Verizon等。

他也是一位多产的演讲家，以风趣的、令人震撼的演讲而被大家所熟知，入选全国演讲者协会的名人堂。

<<惊奇变革>>

书籍目录

第一章 狂热：客户成了传播者

惊奇并不一定表示每次服务都会让你发出“哇！”的赞叹。

它是一种体验，包括“所有的时间”“我知道它靠得住”“优于平均水平”等要素。

做正确的事??

把满意的客户转变为传播者??

第二章 大师：我们的职责是提供帮助

美国运通打动我的地方，不仅仅是其高管人员希望把公司带到更高层次的承诺，更是这样一个《财富》500强公司还能够快速鼓足勇气，进行内部调整以维护和支持持续的惊奇变革。

惊奇大师：美国运通公司??

第三章 榜样：任何规模的组织都可以运用惊奇7战略

你的组织是否有一套核心价值观，帮助你为客户提供正确的体验，并且帮助你识别你想要聘用的人才？

组织里的所有人是否都无一例外地按照这些核心价值观行动？

惊奇战略1：提供会员服务??

从承认开始，然后增加价值??

加入俱乐部??

引导客户??

保留好公司??

提供归属感??

接触的机会??

欢迎加入俱乐部??

回顾：惊奇战略1——提供会员服务??

惊奇战略2：保持乐趣??

善待员工，员工也会善待顾客??

和睦相处??

给员工提供空间??

保持灵活性??

创造同事之间相互认可的机会??

无条件信任??

庆祝??

回顾：惊奇战略2——保持乐趣??

惊奇战略3：建立伙伴关系??

客户的问题即是你的问题??

提供人性化的服务??

用始终如一的服务打造客户信任??

加倍的付出定有回报??

言出必行??

创建客户支持网络??

统一的品牌承诺??

回顾：惊奇战略3——建立伙伴关系??

惊奇战略4：招聘合适的人??

<<惊奇变革>>

关于态度的面试??

工作永远要充满激情??

定义“服务”??

创建内部员工推荐程序??

雇用最佳客户??

得到应聘者的评述与反馈??

欢迎加入新公司??

回顾：惊奇战略4——招聘合适的人??

惊奇战略5：创建难忘体验??

贴心礼物无须奢华??

惊喜又温暖的感谢卡??

记住客户的重要纪念日??

充分利用行业淡季??

将售后服务融入市场营销与促销中??

面对面贴心服务??

表达真诚谢意的服务跟踪电话??

回顾：惊奇战略5——创建难忘体验??

惊奇战略6：建立传播团体??

从客户那里得到好的想法??

建立公司品牌的道德承诺??

围绕一个中心建立团体??

追求完美??

促使顾客共同参与公司组织的论坛??

使顾客在用户群中畅所欲言??

慈善可以巩固公司品牌??

回顾：惊奇战略6——建立客户传播团体??

惊奇战略7：言行一致??

了解你的价值观??

树立榜样??

不要空谈，拿出行动来??

亲自告知坏消息??

以企业使命为生活准则??

分享企业的故事??

遵循雇员黄金法则??

回顾：惊奇战略7——言行一致??

第四章 自省：创建出自己的行动清单

以客户应该享受到和希望享受到的方式为客户提供服务，他们会成为你的忠实客户。

不可或缺的随身锦囊??

惊奇头脑风暴学习单??

后?记??

<<惊奇变革>>

章节摘录

版权页：把满意的客户转变为传播者 本书差不多可以看作是我早期著作《客户狂热：创造令人惊奇的客户体验，把满意的客户转变为传播者》（以下简称《客户狂热》）的延续。

我说“差不多”，是因为当你要把本书的原则付诸实践时，并不需要去读前一本书。

不过，无论你是否读过前一本书，本章以下的内容，你都会感兴趣的。

（如果你已经读过《客户狂热》，那就把本章当作是一个简短且必要的回顾吧。

）关键点1：狂热的组织文化 每个组织都有自己的经营文化。

现在，你所在组织的经营文化注重为内外部客户创造一种惊奇的体验，或者，虽然你们并没有这样做但却有这个意愿。

接受以上的观点，是我们在这本书里共同学习讨论的基本出发点。

无论你所在组织的规模如何，无论你是公司的创始人还是一线员工，无论你是直接与客户打交道还是在公司做内勤工作，你所在组织的文化决定了你为员工和客户提供服务的质量。

一个组织的文化不外乎以下几种：1.处于惊奇的水平，人们努力保持在这一水平。

2.朝着惊奇的水平前进，人们渴望达到这一水平。

3.处于停滞中，人们，作为一个整体，并不关心是否能达到惊奇的水平（或者他们并不清楚什么是惊奇）。

请再看一下我对惊奇的定义。

这一点非常重要。

对于客户服务来说，惊奇是指可预期的一贯高于平均水平的服务。

大多数组织的服务文化并未达到这一水平，它们处于停滞不前的状态。

那些组织中的员工满足于他们的服务水平。

这导致这些组织与惊奇的距离越来越远。

五种狂热 我用五种特定的文化——或者称它们为“狂热”（cults）——来具体描述一个组织的文化走向。

当你读到下面这五种类型时，你可以想一想哪一种最好地描述了你所在组织的情况。

<<惊奇变革>>

后记

在之前的章节里，我们从一个小孩的生日派对魔法表演生意开始，看到了一些世界上最成功的公司，其中不乏拥有数十亿美元业务的公司。

你发现没有？

在本书中我和大家分享的所有案例中都贯穿着同样的思想。

无论我在第一次挣钱的魔术表演后发出了感谢信，还是刚成立的互联网公司通过把客户的问题看做是自己的问题避免了倒闭的命运，亦或是一家世界上最优秀的航空的CEO创建了一种为客户提供惊奇服务的文化，所有故事都是真实的。

我可以把这些故事都浓缩为一句简单的话：以客户应该享受到和希望享受到的方式为客户提供服务，他们会成为你的忠实客户。

简而言之，这也是惊奇变革的含义，也是父母所教给我的东西。

当我面对第一位客户时，父母就让我知道了做正确事的重要性。

一个小孩在魔术表演生意中学到的东西与客户服务领域最重要的课程一脉相承，这听起来是不是很神奇啊！

因为我在12岁的时候就愿意实行和支持一场惊奇变革，所以长大后我才能创建真正的企业，有了自己的培训公司。

因为美国运通、Nordstrom、Zappos以及所有你在书中能找到的那些公司都愿意实行和支持自己的惊奇变革，所以他们通过优质的服务确立了自己的地位。

现在是你来做决定的时候了：你愿意实行和支持一场惊奇变革吗？

我衷心希望答案是肯定的。

我已经给了你很多思考题。

最后，我想再给你一个提醒。

这一想法有改变你的整个组织的魔力。

创建惊奇是非常简单的，只要坚持每天自己做得永远优于平均水平就可以！

永远令人惊奇！

<<惊奇变革>>

媒体关注与评论

“本书兼具实用性、策略性及可操作性，是你开启客户互动的助推器，你早该这么做了。

”——赛斯·高汀畅销书《捅破暗箱》的作者 “在读谢普·海肯的《惊奇变革》时，我举双手赞成他的方法。

在美国运通，我们不把服务看作是一种成本，而把服务当作是建立客户关系的一种投资。

通过客户关系维护——我们首要的服务精神——我们力争在情感上与客户保持联系，在每一次与客户的互动中增加价值。

书中所述的七个战略，也恰好是我们实际中所做的。

”——詹姆斯·P·布什美国运通全球服务部执行副总裁 “许多经营者都在想方设法构筑有效使命，也希望能建立起有助于取得成功的强势文化，《惊奇变革》可以为他们提供指导。

本书证明了实现有效团队领导的重要性。

”——罗纳德·E.哈里森前百事公司高级副总裁 “使顾客认为我们不‘仅仅是另外一个软件供应商’，需要的不单单是更好的技术。

建立伙伴关系那部分内容，正是我们为客户创造价值和建立客户忠诚度的写照。

”——罗恩·卡梅伦知识湖公司总裁，微软年度合作伙伴奖

<<惊奇变革>>

编辑推荐

《惊奇变革:7步创造超级满意的客户体验》编辑推荐：在客户服务严重同质化的今天，书中提出7步创造超乎想象的客户服务，这也是世界顶级企业长青的秘诀。

在一个竞争激烈、对价格非常敏感的经济环境中，你若想脱颖而出，客户服务就是你能选择的最重要的工具之一。

书中为大家提供了7个强大的战略，任何组织都可以运用这些战略来提高客户和员工的忠诚度，从而提供超越预期的服务，可以做到：塑造优质形象，迅速形成口碑；创造独特竞争优势，超越简单价格竞争；提高客户忠诚，让客户购买得更多；让员工和客户都引以为傲。

<<惊奇变革>>

名人推荐

<<惊奇变革>>

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>