第一图书网, tushu007.com

<<终生用户:如何使一次性买主变为一个终>>

图书基本信息

书名：<<终生用户:如何使一次性买主变为一个终生用户 (平装)>>

13位ISBN编号：9787538422139

10位ISBN编号：7538422137

出版时间：2000-8-1

出版时间：吉林科学技术出版社

作者：塞维尔

译者：贾潇博

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

第一图书网, tushu007.com

<<终生用户:如何使一次性买主变为一个终>>

内容概要

《终生用户》告诉读者如何成为成功的经销商，首先要知道用户想要干什么，我们该怎么做，如何来创造效益等内容。

【本书目录】
1让他们再回来
询问用户他们希望得到什么,并不断给予他们.
2制度,而不是微笑
"请.谢谢"都不能保证你第一次.每次都做对事.只有制度可以保证这点.
3低承诺,高付出
用户期望你信守诺言.你可以多于承诺.
4当用户问能否时,答案永远是肯定的时间.
5解雇你的检察员和用户关系部
所有与顾客打交道的员工都应有权力处理投诉.
6没有投诉?一定有问题
鼓励你的用户告诉你哪儿有问题.
7考核一切事情
棒球队这样做了,橄榄球队也是这样做的,篮球队还这样.你也应该这样.
8工资不公平
像对合伙人一样付薪水给你的员工.
9你的母亲是对的
尊重别人.礼貌待人.这很有效.
10使之日本化
学习最好的榜样,把他们的系统转化成你自己的,然后再改进它.
警告：这十大戒律一文不值……除非你有效益.你必须挣钱使生意稳定,然后才能提供优质服务.

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一部分 问用户他们想要什么……然后将之给予他们
1，用户会告诉你怎样提供优质服务
2，只要是用户的要求，答案永远是肯定的
3，没有下班之类的概念
4，低允诺，高付出
第二部分 如何每次都给予优质服务
5，制度，而不是微笑
6，解雇你的检察员
7，取消你的用户关系部
8，第一次就做好
9，当出错时
10，如何拥有用户所需
11，从来没有足够好
第三部分 人：如何对待用户以及你的员工
12，问：谁更重要，你的用户还是你的员工？
答：都重要
13，用户不是永远都正确
14，如何教导用户得到最好的服务
15，建立起常客网
16，一定要有最好的员工
17，发展用户明星
第四部分 怎样衡量自己的成绩？

18，不要光看钱
第五部分 得到优质服务要付出的代价是什么？

19，节省的比花费的多
20，伙伴关系的工资支付
第六部分 领导是表率
21，你无法伪装
第七部分 每一个印象都很重要
22，销售应该如同戏剧
23，你的母亲是对的：礼貌确实很重要
24，“如果他们这样打扫卫生间，对我会怎么样呢？”
25，你最近一次（如果有过）想到标志牌是什么时候？

26，如果老板是骗子，别指望员工会诚实
27，你需要的唯一一种着装品位
第八部分 创造畅销产品
28，做一点，卖一点
29，如果你销售的产品很差，就无法提供优质服务
第九部分 借、借、借
30，为什么要新发明轮子呢？
改进它就可以

第一图书网, tushu007.com

31，“ 你不知道的事，是你未曾读过的历史 ”
第十部分 你就是信息
32，温和地说，但是
33，促销：湿体恤衫还是交响乐
第十一部分 让他们主动再来
34，332 000美元的用户
35，如何让别人原谅你的过失
36，这种工作方式确实有效

第一图书网, tushu007.com

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