

<<做最棒的客户经理>>

图书基本信息

书名：<<做最棒的客户经理>>

13位ISBN编号：9787801935175

10位ISBN编号：7801935179

出版时间：2007-1

出版时间：工商出版社

作者：魏开永

页数：253

字数：220000

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>

<<做最棒的客户经理>>

内容概要

客户经理作为企业与客户之间的纽带，他直接关系着企业的生存与发展。

客户经理的主要职责就是拉近与客户的关系，更好地满足客户需求，借此来确立和增强企业的竞争优势。

从推销员到销售代表，又从销售代表演进到客户经理，这是从“产品化导向”向“客户导向”转变的标志性里程碑。

《做最棒的客户经理》正是为客户经理度身定做的工作指南，针对客户经理工作中的重点和难点，着重从客户经理的角色认知、自我管理、客户沟通、化解矛盾等方面入手，全面系统地阐述了客户经理工作的方法和技巧。

在本书的最后还有针对性的加入了一些客户经理工作模板，用以辅助客户经理的日常工作。

能够帮助客户经理们消除心中的疑惑，提高工作技能，使自己的能力和能力得到最大限度的发挥，用以实现自己的工作价值和人生价值。

<<做最棒的客户经理>>

作者简介

魏开永，知名咨询师、培训师,实战管理专家。

拥有超过12年的现代企业管理、决策层实践经验；拥有为数十家各类企业提供管理咨询服务的经验积淀；在国内大型演讲及主持培训120多场，直接听众22000多人次；历任陕西新大陆集团副总经理；昆明风驰传媒集团董事会秘书兼总裁助理

<<做最棒的客户经理>>

书籍目录

第一章 树立正确的职业理想 客户经理的职业规划 用敬业成就事业 明确客户经理的工作理念 塑造良好的开端 做好开局的五件事 从客户的角度看问题 客户经理修身六技第二章 客户经理必备的职业素质 客户经理的职能 客户经理需要具备的素养 建立良好的客户关系 敢于向自己挑战 打造自己的语言魅力 努力提升自身形象 训练得体的言行举止 掌握客哀悼交往的常识第三章 深层次挖掘客户的需求 了解客户的需求特点 掌握客户需求的方法 对客户习惯进行分析 深入地解读客户 观察客户的每一个细节 敢于冒风险 客户升级——客户评价与落单技巧第四章 与客户沟通的常用技巧 用积极的态度与客户沟通 与客户采取互动式交流 建立客户互动数据库 选择适当的时机 语言的巧妙运用 倾听的价值与技巧 及时给予客户反馈 绝不和客户争辩 与客刻进行语煽情沟通 运用非语言进行沟通 与客户沟通的八条禁忌第五章 赢得客户的依赖 影响客户忠诚度的因素第六章 提高客户满意度第七章 客户投诉的妥善处理第八章 为客户提供额外价值第九章 对客户进行有效管理第十章 通过客户关系增强竞争力附录：客户经理工作模板

<<做最棒的客户经理>>

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>