

<<留住客户的20条准则>>

图书基本信息

书名：<<留住客户的20条准则>>

13位ISBN编号：9787802072053

10位ISBN编号：7802072050

出版时间：2005-6

出版时间：经济管理出版社

作者：宿春礼

页数：222

字数：169000

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>

<<留住客户的20条准则>>

内容概要

在客户导向思维的指引下，企业界开始研究保卫阵地的武器。

我们从不同的角度选择了最常用，也是为有效的20种武器，形成了这本《留住客户的20条准则》。

军法云：攻心上。

同样，要想留住客户，首要的任务就是了解客户心中所想，进而通过各种努力留住客户的心。

因此，准则一“研究你的客户”就成为了留住客户的出发点，而准则二到准则十九便是博取与保持客户芳心的具体做法，准则二十“留住大客户的学问”，所要传达给你的则是“如何保卫最重要的阵地”的诀窍。

最后需要说明的一点是，不同的武器适合不同的企业，千万不能照搬照抄。

愿本书能够更好地武装你的企业，助你守卫阵地，留住客户的心。

<<留住客户的20条准则>>

书籍目录

准则1：研究你的客户
准则2：鼓励员工为客户着想
准则3：经常与客户保持联系
准则4：与客户建立信任盟约
准则5：靠数据挖掘并留住客户
准则6：精心设计售前服务
准则7：为客户提供个性化服务
准则8：增强客户的服务体验
准则9：向客户提供超强的服务承诺
准则10：有效化解客户抱怨
准则11：努力提高售后服务的水平
准则12：提高客户的满意度
准则13：为客户创造价值
准则14：超越客户期望
准则15：向客户学习
准则16：提高客户可感知的服务质量
准则17：充分发挥品牌对客户的吸引力
准则18：创造以客户为中心的企业文化
准则19：不断进行服务创新
准则20：留住大客户的学问
参考文献

<<留住客户的20条准则>>

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>