

<<G49赢得客户忠诚的5个要诀时代>>

图书基本信息

书名：<<G49赢得客户忠诚的5个要诀时代光华多媒体课件包(VCD)>>

13位ISBN编号：9787880156591

10位ISBN编号：7880156593

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>

<<G49赢得客户忠诚的5个要诀时代>>

内容概要

本课程由服务营销专家潘治宇主讲，它将向您提供一套领先的方法，通过一天的学习，你将掌握赢得忠诚的策略，不仅赢得客户和员工的忠诚，而且还有朋友的忠诚，因为正如你所知：做企业就是做人。

这是对你的真正挑战，相信你是经得起考验的，因为通过学习，你会知道如何正确地投资于客户忠诚，你会更有信心坚持做正确的事情。

本课程适宜学习对象为企业总经理、营销总监、客户服务管理者、大客户经理。

<<G49赢得客户忠诚的5个要诀时代>>

书籍目录

第一讲 忠诚的价值——赢得人心（上）

- 1.前言
- 2.资产的真相
- 3.良性循环

第二讲 忠诚的价值——赢得人心（下）

- 1.忠诚客户的价值
- 2.客户流失的代价
- 3.忠诚度对竞争的影响
- 4.“不赢利客户”的价值
- 5.客户分析——量体裁衣
- 6.客户服务的终极目标

第三讲 客户第二——内部客户是优质服务的支柱（上）

- 1.留人第一
- 2.如何成为最佳雇主
- 3.招募天生的服务者

第四讲 客户第二——内部客户是优质服务的支柱（下）

- 1.什么是真正的一家人
- 2.激励员工做正确的事情
- 3.信任与授权
- 4.怎样限定员工自由度
- 5.创造真正忠诚的员工

第五讲 个性化服务——满足客户的期望（上）

- 1.服务就是做小事和做细节
- 2.个性化服务的正确心态
- 3.依据客户认知提供个性化服务

第六讲 个性化服务——满足客户的期望（下）

- 1.一线的个性化服务十项全能
- 2.使用电话的技巧
- 3.人际表达三准则
- 4.“表”的世界和“里”的世界的服务业铁律

第七讲 完美的服务弥补——抓住机会（上）

- 1.投诉是客户给予的机会
- 2.服务危机的演变过程
- 3.情绪对服务弥补的影响

第八讲 完美的服务弥补——抓住机会（下）

- 1.完美服务弥补的六步绝招
- 2.CLEAR沟通法
- 3.十种雪上加霜的投诉处理方式

第九讲 超越期望——赢得忠诚的万能钥匙（上）

- 1.服务质量与客户期望的差距
- 2.了解客户期望的四个方法
- 3.管理客户的期望

第十讲 超越期望——赢得忠诚的万能钥匙（下）

- 1.打破平衡，赢得忠诚
- 2.超越客户期望的六个方面

<<G49赢得客户忠诚的5个要诀时代>>

第十一讲 企业远见——追求更高境界的成功（上）

1.依据客户忠诚度制定服务政策

2.构建客户忠诚体制的十个KPI指标

第十二讲 企业远见——追求更高境界的成功（下）

1.如何制定企业的忠诚计划

2.建立有远见的企业文化

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>