

<<如何提高客户忠诚度(4DVD)>>

图书基本信息

书名：<<如何提高客户忠诚度(4DVD)>>

13位ISBN编号：9787883032885

10位ISBN编号：7883032887

出版时间：北京高教音像出版社

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>

<<如何提高客户忠诚度(4DVD)>>

内容概要

高品质的酒店，一定拥有良好的客户忠诚度，呈现卓越的品牌价值。
那么，顾客凭什么忠诚贵酒店呢？
如何增加顾客价值，超越顾客期望，最终赢得顾客忠诚呢？
著名酒店餐饮管理专家，易钟老师，将通过大量案例为酒店经理人揭开成功经营、创新思路的方法与技巧。
让经理人了解如何彰显酒店特色、体现顾客价值、培养顾问式员工，特别献上客户忠诚度计划的行动方案，协助酒店构建忠诚客户体系，从而赢得大批忠诚客户，全力打造高标准星级酒店。

适合对象：酒店前厅、客房、餐饮、销售、后勤等部门经理人及其相关管理人员。

<<如何提高客户忠诚度(4DVD)>>

书籍目录

一、打造菜品特色 吸引忠诚客户

情景剧导入：忠诚客户的行为表现

案例分析：美香林西点的忠诚客户

顾客凭什么忠诚贵酒店？

案例分析：什么是特色？

结合市场需求和餐厅定位推出独有的产品

如何塑造菜品文化

二、突出环境与服务特色 提高忠诚客户

餐厅环境特色体现在哪些方面？

案例分析：美国纽约图书馆宾馆的环境特色

案例分析：可以住的博物馆

营造环境文化，嫁接娱乐活动

案例分析：特色服务

有针对性地设计群体个性服务

三、培养顾问式员工 赢得忠诚客户

培养顾问式员工的四大建议

分享：客户收益清单

案例分析：齐鲁饭店粥疗歌

四、超越客户期望 感动忠诚客户（上）

什么是价值？

什么是便利？

案例分析：相聚喜来登，与微软一起体验

什么是增值服务？

五、超越客户期望 感动忠诚客户（下）

赠送有价值的礼品

案例分析：量化标准，加快速度

主动提供客户感兴趣的最新信息

案例分析：一个火锅店的菜品介绍

个性化服务

六、构建忠诚客户体系 留住忠诚客户

客户分级会员制

累计消费奖励制度

建立常客奖励计划

加强与客人之间的情感交流

案例分析：美食新纪元 贴心俏江南

建立完善的顾客追踪和分析系统

<<如何提高客户忠诚度(4DVD)>>

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>