

《自行车轮上的商业王国》

图书基本信息

《自行车轮上的商业王国》

内容概要

提供额外的客户服务会产生怎样的效应？

克里斯·赞恩决定一探究竟.....

他为客户提供了：

终生服务保障--包括所有部件及手工费在内，完全的免费维护。

瘪胎保险--人们都知道轮胎会磨损，赞恩收取一次性的少量费用为所有的瘪胎提供终身免费调换服务

。免费儿童车换购项目--即使是10年之后（或更久以后），你的孩子也可以得到与原有的车价值相等的积分，用于换购新车。

这一切是不是很疯狂？赞恩就是这么一个执著、专注、高效的生意人。由于赞恩洞悉服务创新过程中成本与利润的关系，因此他的营销创新特别是客户服务创新使赞恩自行车连锁店成为明星企业中的佼佼者。

赞恩将创新型客户服务作为维护客户、创造长远利益的核心工具。他甚至利用客户服务作为主动进攻的武器，令竞争对手节节败退。

也许，那些为了节省五美元而对客户敬而远之的人才是真正的疯子。

你是否真正明白你客户的终身价值？你对他们的理解是否也反映在了与客户一对一的互动中呢？你是否知道该如何正确应用客户服务这一工具，创造持续的客户忠诚，延长客户生命周期，并有效击溃竞争对手呢？

如果你并没有清晰的思路的话，在这本书中将会有你渴望的答案。

《自行车轮上的商业王国》

作者简介

46岁的克里斯·赞恩已经是自行车零售业有着30年丰富阅历的一员老将了。他的传奇包括：12岁开始做生意，16岁买下第一个自行车店铺，30岁将赞恩自行车店发展成为康涅狄格州最大的自行车连锁店。今天赞恩自行车店已经成为全美最大的自行车零售商之一。

自1985年以来，赞恩不断获得各种奖项和荣誉，包括客户认可BBB服务杰出商业策划奖；“自行车行业最有影响力的30人”之一；北美最佳自行车零售商；万通蓝筹企业主动奖；《快企业》杂志和2006年康涅狄格州“年度零售商”。赞恩目前是崔克牌自行车全球最大的经销商。

赞恩的前沿营销案例被全球十几家著名高校选入教材，并被《哈佛商业评论》《Inc.》《美联社报道》《财富》《纽约时报》《华尔街日报》等媒体报道，还在唐娜·芬恩撰写的畅销书《阿尔法狗》中作为个案具体分析。

赞恩还担任奎尼匹亚克大学的常驻企业家，常被WCBS（《华尔街日报小型商业报告》）的乔·康诺利采访报道。

作为一个炙手可热的演说家，赞恩被众多公司和会议邀请前去做报告，包括美国耶鲁大学的商业和经济论坛；国际市场营销研讨会；Inc年度发展中公司会议；Inc CEO年度研讨会；WCBS 新闻广播88千赫商务早餐论坛以及亚利桑那州立大学服务竞争研讨会，并获封为“最受欢迎的演说者”。

《自行车轮上的商业王国》

书籍目录

引言

太想出人头地--002

明白什么是"该做"与"不该做"--006

第一章 让客户拥有一生中最满意的服务体验

只要服务到家，就不会没饭吃--012

无论你做哪行，都能找到绝妙之处--013

一定不能打开员工的"自动巡航系统"--016

只有25分钟来打动他们--019

要坐稳江山就需要持续地取悦他们--023

第二章 专注于和每一位前来光顾的客人成就终身关系

站在客户的角度来考虑他们为何需要你--031

吃小亏占大便宜--033

回头客的代价只是一盆25美分的硬币--035

光说到做到还不够--040

可以一直换购下去--043

媒体开始主动关注--045

第三章 用附属项目来加强板凳腿的支撑力度

终身服务保障不是随便承诺的--050

包在我们身上了--053

好产品、好服务、好价格一个都不能少--058

不经意中完成了全垒打--060

让所有的人都成为赢家--064

第四章 品牌建设从娃娃抓起

一件2.5美元的运动服也能创造商业信誉--068

在社区投入大量的奖学金--071

鼓励家长带着孩子一起光临--074

超越极限--075

第五章 紧紧抓住那些可以伸展企业舒适度的新角色

商机来了--080

把一股积极的能量注入企业奖励市场--081

100%的售后满意率成为一道强大的壁垒--085

可以供应客户需要的任何一种产品--091

第六章 以创造性的方式改变游戏规则

不断推陈出新的方案让对手没有喘息的机会--097

不惜重金挖人才--099

让对手只能专注于追赶我的步伐--102

从关张的对手中挖出新商机--104

面向全国意味着更多的机会--107

第七章 稍有松懈就有人来偷走客户

用行动打消客户疑虑--116

让客户引领我们提供一天比一天更卓越的服务--118

给你打了7分的客户更容易流失--122

由下至上，而非由上至下的组织--124

第八章 聘用友善的人

最好的员工是那些为客户提供惊喜服务的--129

面向北方的力量--131

一旦看准了绝不松手--134

《自行车轮上的商业王国》

每位员工都有用盆里的硬币取悦客户的权力--135

把坏事变成好事--138

始终以人为本--141

第九章 让所有人都感到受欢迎

努力克服文化障碍--146

没有性别歧视--147

接纳拥有非主流生活方式的客户--149

拥抱全新机遇--151

把成功复制到100家分店--153

第十章 全球化思维，本地化管理

人多力量大--159

附录 赞恩自行车店的惊奇服务

不要求顾客提供试骑抵押品 --165

为顾客的整体体验提供保障--166

免费赠送价格不到1美元的零件-168

《自行车轮上的商业王国》

精彩短评

- 1、讲述用户体验的一本好书，变相营销，不知不觉看完，点赞
- 2、超级好的服务，虽然是在小众市场，超级好的服务和产品，也是特别牛的，终身体验很牛。

《自行车轮上的商业王国》

精彩书评

1、作者要写这本书有两个目的。曾经的赞恩只是一间铺子，而现在我们打算在未来的10年里再增加超过100家连锁店。以前还可以作为师长和辅导者对新进及资深员工进行贴身指导，而今看来，与其一遍遍进行冗长演说，倒不如让这本书成为员工们的一本工作手册来得轻松，希望所有的赞恩员工都可以通过这本书来提醒自己企业的生命力源自何处。写此书的另一目的是将它献给我的读者们，不论你做哪行，建立稳固人际关系与客户体验式销售都将让你获取最大的成功。赞恩公司是一个比教科书更为生动的实际案例，它告诉你什么是“该做”与“不该做”。幸运的是，自行车商店是一个非常好的例子，因为这个地球上差不多每个人都与它有过接触。

《自行车轮上的商业王国》

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：www.tushu000.com