

《顾客经验管理》

图书基本信息

书名：《顾客经验管理》

13位ISBN编号：9789861541808

10位ISBN编号：9861541802

出版时间：2005

出版社：培生出版社

作者：卡彭 Carbone

译者：許梅芳

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《顧客經驗管理》

內容概要

不知道你有沒有去星巴克喝過咖啡？你有沒有發現很多人都喜歡去星巴克喝上一杯咖啡？

很多大人小孩都愛的迪士尼，憑什麼成就它今日夢想王國的地位？

如果你喜歡吃速食，除了好吃之外，什麼因素會讓你成為某家店的忠實顧客？

本書以「體驗」為出發點，列舉人們耳熟能詳的企業成功擷獲顧客心的成功案例，一一細剖成功背後鮮為人知的用心管理顧客經驗之道。這些企業都做到了：

- 徹底瞭解顧客的喜好和感受，以及顧客與企業接觸的體驗

- 進行經驗評估、稽核、設計及執行等經驗管理工作

- 隨著顧客需求和慾望的改變，不斷調整、修正企業提供的體驗

在顧客與你的企業接觸時，所有的理性線索和情緒線索，都會成為體驗的一部分，再轉化為顧客態度，進而決定顧客對你的滿意度與忠誠度。因此，想要網羅更多顧客，僅僅停留在商品、產品或服務層面是不夠的，你得為顧客打造出一個全方位體驗，而且企業目標也必須從創造優良的產品和服務，轉變為創造優良的經驗。

《顾客经验管理》

作者简介

在經驗創造與管理領域中浸淫超過二十年，創辦了經驗營造顧問公司(Experience Engineering)並擔任執行長。該公司客戶包括IBM、通用汽車、艾維斯租車、奧迪汽車、百視達、RBC金融集團、Office Depot、塔可貝兒(Taco Bell)、亞里那醫療體系等企業。

《顾客经验管理》

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：www.tushu000.com