

《客評經濟的力量》

图书基本信息

书名：《客評經濟的力量》

13位ISBN编号：9789865695391

出版时间：2016-1-7

作者：比爾．譚瑟(Bill Tancer)

页数：252

译者：黃書儀

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

《客評經濟的力量》

內容概要

《紐約時報》暢銷書《網路行為的關鍵報告》作者最新力作！

每一天，全球網路會新增數十億筆品牌相關評論。

「美食推薦」與「旅遊地雷」這類評論的網路世界已然形成，

新舊公司與商業行銷人員該如何面對？

目前有八成消費者習慣在購物之前，會先上網查詢網路評論。如今，美國最大的消費評論網站「Yelp」上一名不滿且無知的消費者，其影響力可能比一本專業指南、雜誌文章或報紙評論還要大。許多業者覺得自己受到這些評論網站所擺布，當不公平的負評傷害他們的生意時，手中握有的資源極其有限。

不過，部分聰明業者想出了反擊的方式。要在新市場中成為贏家，就是找出「客評經濟」的新王道——無論是正評還是負評，都能是你的競爭優勢。

這是任何購買行為都能被評論的時代，顧客們如何評論、人們採購前如何看待評論——以及商業世界如何迎戰這種「評論資訊快速傳播」的局勢，正是本書要解開的謎題。

說起顧客評論，大部分商業人士都覺得不舒服

但顧客評論超大資訊流，也將會讓傳統的事業開始走向「電商化」的策略思維……

目前，美國購物者每天在品牌方面的相關對話討論，共超過了二十億則。若你只關心你的生意在線上評分獲得幾顆星，或只在乎負面評價並不公允，那麼其實你沒有抓到重點。關鍵是：你應該要參與這些對話。（無論你的生意大小）

大型的線上評論網站像Yelp、TripAdvisor，以及eBay、亞馬遜等其他網路零售商都提供了可供評論的功能，這讓我們得以輕易地透過這些工具與客戶溝通，無論他們的經驗是正面還是負面。

這也是商業史上，品質相關的集體言論所產生的效果，首次超越行銷與廣告花費。就算是地區一個小規模的零售生意、餐廳、旅館或產品製造商，僅僅藉由提供卓越服務，就可以在來客數上超越其競爭對手。相反的，具品牌優勢的企業，或擁有龐大行銷預算來補救其糟糕服務的公司，很可能發現自己正處於一個愈來愈不具競爭力的處境。

本書作者比爾·譚瑟採用案例研究、田野調查以及未曾公開的數據，為業者們撰寫了一本權威性手冊。他對所有想利用自己線上消費者評論的人們，提供了珍貴的觀點，包括貼心的小舉動對正面評價有極大的影響；如何處理負評；以及如何揪出想佔你便宜的評論者等。他將提出的精采案例包括：

- 一間洛杉磯理髮院，把獲得的一星負評變成品牌策略的一部分。
- 一名紐約市的鎖匠，如何在六個月內成為Yelp及Angie's List兩評論網站上評價最高的業者。
- 一間位於舊金山灣區的眼鏡行，從分析競爭對手的評論中找出自己的市場利基。
- 一間小型南非飯店連鎖企業，因熱衷關注線上的顧客意見，擊敗了逾千間同業，成為TripAdvisor上倫敦地區評價前三名的旅館。

· 受到客評經濟衝擊最大的旅館業（如四季酒店），及餐廳業（某家米其林星級餐廳），如何從此學會與消費者評論共舞，他們目前對客戶正負評的應對策略是什麼？又如何藉此改善自己的經營品質？譚瑟將向開店的事業主與商業主管們證明，只要學會利用評論，評論將能帶來極大的助益，而非包袱。這也是新商業思考的轉向起頭，請先暫時放下我們對網路評論世界的負面與人為操縱陰影，迎接這個「顧客式媒體」的新訊息時代。

最終，多年專注於全球消費市場研究的作者譚瑟也推敲，大量的顧客評論也將成為當前大數據思潮中的新土壤，因為「當消費者將這麼多訊息放入社群網絡、搜尋引擎以及評論網站時，他們同時也製造出堆積如山的行為數據等待著你去運用，好讓他們更開心、更滿足。」

【一致好評】

「了不起！神奇！精彩！評論已無所不在，且其商業重要性與日俱增。比爾·譚瑟專業道出『評論經濟』背後的面貌，讓業者得以受惠、而非苦於無所不在的評論。好極了！」

——肯尼斯·庫基耶（Kenneth Cukier）（《大數據》共同作者）

「比爾·譚瑟完全押中商業書籍的趨勢走向，撰寫這本重要、及時、實用、趣味的書籍。無論你是不是自行創業當老闆，還是一位行銷業者，或像我一樣只是一名普通消費者，你都會愛上他對線上評論現象的探索。線上評論已成為一塊競爭的市場，然而業者們卻冒險對其視而不見。」

——鮑·柏林罕（Bo Burlingham）（《小，是我故意的》（Small Giants）作者）

《客評經濟的力量》

「一本最棒的導覽手冊，引領人們了解最具影響性且最被誤解的線上行銷管道。」

——馬汀·林斯壯 (Martin Lindstrom) (《買我!》(Buyology)、《品牌，就是戒不掉!》(Brandwashed) 等書作者)

「若你是一名生意人，評論的影響性，絕對無庸置疑。趕快閱讀這本書，去了解處理評論的方式，無論是好評、負評、還是醜陋的批評。再留下你對本書的評論吧！」

——戴夫·克彭 (Dave Kerpen) (《讚起來！開始拉攏顧客變粉絲》(Likeable Social Media) 作者)

「『顧客永遠是對的』這句格言，如今已變成『顧客永遠在評論』，業者最好準備以待。幸好比爾·譚瑟已創作了一本通往線上評論新世界的基本指南。從處理負面評論，甚至是接受它們，乃至於獲得好評的方式等等，這是一本必讀的五星級好書。」

——丹尼·蘇利文 (Danny Sullivan) (數位行銷議題網站「行銷天地」(Marketing Land) 創始編輯)

《客評經濟的力量》

作者簡介

比爾．譚瑟(Bill Tancer)

《紐約時報》暢銷書《網路行為的關鍵報告》(Click: What Millions of People Are Doing Online and Why It Matters)的作者，也是國際知名的「益博睿行銷服務」(Experian Marketing Services)公司全球研究部門總經理。

CNBC、福斯新聞及彭博新聞等主要美國媒體經常邀請譚瑟至節目中發表意見，許多財經平面媒體亦經常就網路消費行為等議題引述他的談話。他之前並在《時代》雜誌網站撰寫每週專欄「搜尋的科學」(The Science of Search)。目前譚瑟居住於加州聖馬特奧市。

他的個人網站請見：www.billtancer.com

《客評經濟的力量》

書籍目錄

- 第1章 客評經濟來了：當事事皆可評論
- 第2章 為什麼評論泛濫令人厭惡？
- 第3章 平常心看待：顧客負評十之八九！
- 第4章 誰在撰寫評論？
- 第5章 評論時代的好處？
- 第6章 你希望得到「哪種好評」？
- 第7章 評論的處理：當事實發生了之後
- 第8章 先發制人
- 第9章 「朋友間」的生意
- 第10章 評論世界的未來
- 致謝
- 各章注釋

《客評經濟的力量》

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