

《磁性服務：創造死忠客戶的七大秘訣（）》

图书基本信息

书名：《磁性服務：創造死忠客戶的七大秘訣（修訂版）》

13位ISBN编号：9789867208002

10位ISBN编号：9867208005

出版时间：20050501

出版社：亞鉞

作者：奇普·貝爾，比利傑克·貝爾，譯／王佳琦

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

《磁性服務：創造死忠客戶的七大秘訣（）》

內容概要

「如果你能引誘忠誠顧客上鉤，《磁性服務》將幫助你得到樂迷般忠誠的顧客。」
—史帝芬·藍丁（Steve Lundin）博士，著有暢銷書《如魚得水》等書 「本書清楚定義了在情感層面上讓顧客積極參與的做法，每一家提供服務的公司將能從批評中得到未來成功的關鍵要素。」

—高思盟（Simon Cooper）麗緻酒店集團（Ritz Carlton）總裁如何將一般消費者，轉變成狂熱愛用者？

許多人花一百元只為買一杯星巴克咖啡！付了一萬元住在五星級麗緻酒店，忠誠的花一百五十萬買一台等了好久的哈雷機車。邏輯到底在哪？是什麼吸引力建立顧客的品牌忠誠度？何事造就磁性服務？

全然的傾聽！
信任的價值！
激發人心！
吸引好奇！
團體意識！
重視顧客舒適！
宣示品質

《磁性服務：創造死忠客戶的七大秘訣（）》

作者簡介

奇普·貝爾 (Chip R. Bell)

奇普·貝爾是表現研究學會 (Performance Research Associates, Inc.) 資深合夥人，主持德州達拉斯分部。奇普於一九七〇年代晚期創設企業諮商服務公司，專注於協助企業建立特定文化，以創造長期的顧客忠誠度。曾任北卡羅萊納國民銀行(NCNB, North Carolina National Bank)管理與企業發展總監，其為美國銀行(Bank of America)的前身。身為知名的企業諮詢者，重要演說家與企業教練，奇普曾與許多知名的國際企業合作，例如：IBM、微軟 (Microsoft)、萬豪酒店 (Marriott)、輝瑞藥廠 (Pfizer.)、美林證券 (Merrill Lynch)、麗緻酒店 (Ritz-Carlton Hotel)、3M、哈雷機車 (Harley-Davidson)、本田汽車 (Honda)、MBNA銀行、美國銀行、環球影城 (Universal Studio)、百事可樂 (Pepsi)、維多莉亞的祕密 (Victoria Secret)、西爾斯百貨(Sears)、優勝保險 (USAA)、曙光健康中心(Aurora Health)、洛克希德馬丁(Lochheed-Martin)、杜克能源(Duke Energy)等。

奇普的著作甚豐，包括：《服務魔法：讓你的顧客大吃一驚！》《愛上顧客：如何吸引並保有終身顧客》《顧客就是你的夥伴：如何建立長期合作關係》《主管就是你的良師：教學相長的合夥關係》《管理服務一次到位》《舞蹈課程：結合工作與生活的六個步驟》及《跟路跑者競賽》等書。相關訊息見CNBC、CNN、全勝電視台、NPR、美國之聲，及路透社，及《華爾街日報》、《財星》、《今日美國》、《企業家》、《INC》、《商業週刊》、《利潤企業》等雜誌。

比利傑克·貝爾 (Bilijack R. Bell)

比利傑克是知名的房地產仲介專家，任職於亞特蘭大的威豪房屋(Wilson, Hull & Neal)，在八年的工作經驗中，以創意十足的服務品質備受顧客讚譽，從而贏得夙負聲名的總裁俱樂部及億萬俱樂部會員資格。比利傑克針對客服發表的相關文章散見《地產雜誌》、《卓越主管》等雜誌。比利傑克畢業於北卡羅萊納州柏林頓的艾隆學院，主修歷史。一九八九年美國足球代表隊成員，曾到歐洲比賽。

《磁性服務：創造死忠客戶的七大秘訣（）》

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