

《誰偷了我的顧客Who stole my》

图书基本信息

书名：《誰偷了我的顧客Who stole my customer？》

13位ISBN编号：9789574558049

10位ISBN编号：9574558045

出版时间：20050101

出版社：晨星

作者：哈維．湯普森，譯／陳怡芬

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

《誰偷了我的顧客Who stole my》

內容概要

架構出人性化的客戶關係管理系統，要你貼近難以捉摸的顧客內心世界。顧客的滿意度不代表永遠的忠誠度，唯有忠誠度的顧客才有永續經營的企業。誰都知道老顧客的購買力比新顧客要多好幾倍，可是要爭取新顧客，又要維繫住老顧客並不容易，你不只要開發顧客觀點為視角、由外到內的企業願景，還要具備開發客源能力和服務基礎架構。

作者湯普森先生曾在路·葛斯納的IBM大象王朝裡一手改善了顧客關係管理的流程，協助驅策在IBM的歷史中相當重要的一次轉型。現在，他利用IBM與其他跨國企業的經驗以及實用資訊刺激讀者思考，協助讀者如何以顧客觀點為軸心，設計出一套致勝的顧客經驗，以及如何「制度化」忠誠度，讓忠誠度能彈性對抗所有的競爭者。

採系統化、以顧客為中心的方法來留住顧客。

以顧客真正的需要與需求為軸心，再造企業流程。

你的顧客已經不同於以往了，你難道不跟著改變嗎？

過去的優勢為什麼現在會變成致命的缺點？

投資改善忠誠度，而不只是滿意度。

顧客滿意度的哪些方面能驅使顧客留下來，哪些不能？

不同的顧客有不同的動因

區隔顧客以讓更多顧客願意留下。

《誰偷了我的顧客Who stole my》

作者簡介

哈維．湯普森（Harvey Thompson）

國際公認的顧客忠誠度與關係管理專家

為IBM全球顧客服務管理顧問的總監，他一手打造全球顧問網，協助財富五百大和全球一千大資深經理，使這些公司成為顧客願景中的理想供應商。他的第一本著作《企業獲利之顧客觀點》曾榮獲年度最佳企管書，開發使這些公司成為可執行、顧客定義的願景中理想的供應商，然後加以實行。《經濟學人》、《商業週刊》、《新聞週刊》和《投資者商業日報》等雜誌經常發表、採訪和引用他的文章。2001年退休之後便專心於寫作，演講並提供企業顧問服務。

《誰偷了我的顧客Who stole my》

精彩书评

1、《谁偷了我的顾客》介绍了如何在一个客户呈螺旋式流失的时代中吸引和留住客户的强大新方法和新架构。今时今日，产品和服务已经无法继续承担吸引和留住客户的重担，即使创新如Iphone，也有诸如三星、华为等品牌在逐步接近和偷走“它”的客户。本书的出版时机无疑是恰当的。企业管理者、MBA学生和和商业有兴趣的读者都会在这本书里找到一些受益匪浅的信息和知识。阅读这本书让人感觉像上了一门有趣的MBA课程，幽默的教授用简单的语言为你讲述了实际发生的最前沿的商业话题。该书用清晰的逻辑、有趣的案例和许多睿智的问题唤起读者对这一变化的注意，在这本书里，你能发现的不仅是作者的理论和知识，还有现在发生在实际商业社会的事实和趋势。最有创意的部分是，这本书用实际的“练习”来训练读者。不同于直接将答案告诉你，而是通过提问的方式，让读者自己思考和找到答案。清晰的逻辑和简明的语言可以让你一口气读完整本书，然后在“练习”的环节训练和考察自己的收获。I read the second edition of Who stole my customers? By Thompson last month. As a MBA student, it is really significant and helpful for my study. It is about business strategy, marketing, and more important, it changes your way of thinking about a business or company. It reflects the current trend in business and recommend solution to the biggest global problem today---increasingly fewer and fewer loyal customers. I appreciated it so much by the way Thompson wrote this book. The section of “Exercise” is really attractive and workable. Through role playing of customers, company managers, and future managers, Thompson listed questions to guide and change the way of thinking about business. The questions are thought-provoking and centered on the topic, which is smarter than simply statement. It made the reading a journey of thinking and exploring, instead of seeing and receiving. It is like having a MBA course by a professional and humorous professor and more than that. In addition, even you do not have any basic knowledge of business or strategy, it is still easy enough to read it. You would not get any problem to go through it at all. If you have any question of the book, Thompson can be contacted via email mentioned in the book. And actually I did and got his reply within one day. He is very nice to “talk” and share ideas. I strongly recommend it to all people who are interested in business.

《誰偷了我的顧客Who stole my》

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