

《如何鞏固客戶》

图书基本信息

书名：《如何鞏固客戶》

13位ISBN编号：9789866704932

10位ISBN编号：9866704939

出版社：惠業企管顧問有限公司

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

《如何鞏固客戶》

內容概要

管理大師彼得·杜拉克(Peter Drucker)指出：「每個公司最重要的工作是爭取顧客、留住顧客，和竭盡所能地擴大顧客獲利貢獻度。」面對激烈的市場競爭，要更加清楚地看到：與客戶建立長期、穩固的合作關係，對於一個公司來說，是多麼重要！世界行銷大師菲利浦·科特勒曾經說過：「除了滿足顧客以外，你還必須取悅他們。」產品的豐富性，使得你的顧客有了極大的選擇性，你的任何一個疏忽，都可能讓你失去顧客。一個公司要獲得成功並求得發展，必須充分瞭解你的客戶，知道客戶在眾多的產品和品牌、價格和供應商面前，將作出什麼樣的選擇？所謂老客戶的定義是：會抗拒競爭者提供的折扣，而經常性地購買本公司的產品或服務，並甚至會向其朋友或同僚推薦。這些忠實顧客對企業可說是上天的恩賜，不只是因為他們穩定的惠顧，也因為他們比新顧客造成了更高的收入總額，卻花費較少的廣告促銷費用；而對公司員工而言，他們更提供了更高的滿足感。本書是實務案例的書，介紹「老客戶導向」觀念，全書提供具體技巧，講解如何鞏固老客戶，書內充滿了實例和簡單實用的原則，來告訴讀者如何鞏固住客戶。如何把一個「潛在客戶」引導成願意上你店裡來逛逛的「購物者」，又如何能把僅來逛逛的「購物者」變成買你東西的「顧客」，再如何能使你的「顧客」成為經常光顧你店的「老客戶」，最後更如何使你的「老客戶」能成為你的「廣宣代言人」。不論你所從事的企業規模是大是小，是以產品導向或是以服務為主，是零售業或批發業，你的成功都必須奠基於老客戶的擁護。本書翔實的策略，以及上百個公司的改革實例，必將使你獲益良多。有了這本書，你應該會瞭解：只要懂得方法，擁抱客戶其實很容易！

《如何鞏固客戶》

作者簡介

段正宇 專欄作家、憲業企管顧問公司資深講師

《如何鞏固客戶》

編輯推薦

本書特色 本書是實務案例書，全書提供具體技巧，講解如何鞏固老客戶，書內充滿了實例和實用的原則，來告訴讀者如何鞏固客戶。

《如何鞏固客戶》

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