

《客戶策略完全成功手冊》

图书基本信息

书名：《客戶策略完全成功手冊》

13位ISBN编号：9789866739811

10位ISBN编号：9866739813

出版社：臉譜出版

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

《客戶策略完全成功手冊》

內容概要

世界上沒有所謂35%的忠誠度，只有百分之百或零。沒有一家公司不說自己以客為尊、客戶第一，有些企業甚至砸了大錢做公關，全力維持與客戶的關係，但在開發新客戶及維繫舊客戶的工作上，仍成效不彰。以客戶策略見長，曾獲頒2003年CRM最具影響力領導人獎的萊奧·艾魯西研究發現，大部分企業犯了要命的十大致命錯誤：致命錯誤一：求新的文化。開發新客戶永遠重於關懷、維護現有客戶。致命錯誤二：擦了口紅的豬。只做表面功夫，寧願相信豬擦了口紅就可以被人誤認為是天鵝。

致命錯誤三：熱情流失。失去熱情代表失去經營企業的核心要素，通常會導致沈溺在數字中。致命錯誤四：降低成本的真正成本。降低成本的代價相當高昂，而首當其衝的常常是客戶。致命錯誤五：無法運作。缺乏一套完整的營運計畫以落實關乎整個企業體的客戶策略。致命錯誤六：種什麼瓜得什麼果。事情要是沒大到會影響薪水，肯定對公司而言沒那麼重要。致命錯誤七：變革管理。員工因為害怕改變而以行動導致客服策略失敗的例子屢見不鮮。致命錯誤八：缺乏領導者。企業領導人是效率與數字專家，在人的方面不怎麼在行。致命錯誤九：關係管理缺乏規劃。陷入不斷追尋新客戶、建立無數超短期關係的惡性循環。致命錯誤十：科技捷徑。在還沒規劃好你自己需要什麼之前就把工具都買來是蠢事一件。唯有徹底謹守全面消除這些致命錯誤的承諾，才能確保客戶策略的成功。《客戶策略完全成功手冊》一書詳述了針對客戶關係所做努力的優先順序和重要決定。世上沒有所謂35%的忠誠度，只有百分之百或零。只有許下百分之百承諾的企業，方能贏得客戶的忠誠度和長期承諾，所以你必須做出並緊守以下十個關鍵決定：（1）做個取悅客戶者而不是追逐效率者；（2）客戶至上而不是效率至上；（3）權力下放給員工——以及客戶；（4）篩選適合的客戶、捨棄不適合的；（5）仔細選擇關係、灌溉關係；（6）避開密室客戶陷阱，成為客戶至上型組織；（7）雇用熱情的傳道者而不是功能性機器人；（8）讓售後對話與服務成為下一次銷售的推力；（9）純粹從客戶的角度做自我評量；（10）不斷的灌溉、成長、再造客戶經驗。客戶至上不只是對客戶好就夠了，要能關愛客戶，並且由此過程中賺到錢；真正成功的客戶策略能讓你創造出獨一無二、難以匹敵的市場地位。

《客戶策略完全成功手冊》

編輯推薦

【名家推薦】 「這本書寫的不是做事的捷徑，也不是安慰人心的陳腔濫調。如果你下定決心，想步上成功之路，那萊奧這本書是個好的起點，或許從這起點向前走的跟隨者不眾，但肯定有利可圖。」 ~ 《紫牛》作者賽斯·高汀 「萊奧·艾魯西是一位名符其實的客戶策略的擁護者。如果你理解，創造出獨特恆長、意義非凡的客戶策略，是企業保持競爭優勢最強有力資產的話，你非讀這本書不可。」 ~ CRM雜誌總編輯金格·康倫 「這本書提供了營造成功的客戶關係一份清晰的藍圖。企業的管理者希望和客戶維持緊密的合作關係，千萬不能錯過。」 ~ 《創業的藝術》作者蓋·川崎

《客戶策略完全成功手冊》

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