

<<拥抱你的客户>>

图书基本信息

书名：<<拥抱你的客户>>

13位ISBN编号：9787229014445

10位ISBN编号：7229014441

出版时间：2010-7

出版时间：重庆出版社

作者：杰克·米切尔(Jack Mitchell)

页数：212

译者：张若涵

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：<http://www.tushu007.com>

## <<拥抱你的客户>>

### 前言

大家不都这样吗有时看似随意的评论，却值得人们穷尽一生去品味——这句话虽然听起来有点可笑，但的确就发生在我身上。

由我经营的米切尔服装店和理查德服装店创建于1958年，是位于康涅狄格州的高档时装店，收益非常不错。

目前，我们的年销售额已经超过6500万美元。

几年前，我受邀参加费尔柴尔德出版社主办的一个研讨会，与会者都是服装行业的首席执行官。

尽管会议在亚利桑那州的旅游胜地无忧镇举行，但大多数与会者实在说不上无忧无虑。

因为零售行业经受了无情的冲击，几乎所有商家都在亏本。

百货商店在竭力抵抗折扣商店的冲击，网络销售也正为整个零售业带来巨大变革，同时顾客们还在投诉服务质量的低劣。

我所参与的研讨组的题目颇能概括当时的阴郁气氛：服装行业的黑洞。

不过，我的心情可不是这样。

我几乎每天都热情洋溢、积极乐观。

我的性格本身就是这样。

因为在我看来，永远没有半空的酒杯。

酒杯都是5 / 8满的，更多的时候，甚至满得溢了出来。

在介绍参加研讨会的成员之前，主讲人和组委会成员谈到了客服状况恶化的问题。

他怀疑与会的数百名经理中，可能没有几位记得自己的前100名顾客是谁。

他让大家举手。

## <<拥抱你的客户>>

### 内容概要

什么是拥抱？

是一个无论任何时候只要您需要我们就打开店门的行动；是一次轻松愉快的上门叫访；是一杯您刚迈进店门后就奉上的热卡布奇诺，是一处每个人都能准确叫出您名字的地方！

这就是我们努力做到的，它不仅仅是一次短暂的购物停留，而是一次无法超越的消费体验！

## <<拥抱你的客户>>

### 作者简介

(美) 杰克·米切尔, 他被评为当今十大最具远见卓识的人之一

好莱坞大明星是他的忠实客户

世界500强企业高管是他的拥趸

世界知名的企业咨询顾问和演讲大师

杰克·米切尔是米切尔(包括米切尔、理查德、马什)服装店——一个经营男女奢侈品服饰的家族企业的董

## &lt;&lt;拥抱你的客户&gt;&gt;

## 书籍目录

名人推荐 专家推荐序 言大家不都这样吗 第1章 拥抱的精髓 为客户热情服务的原则 1.创建拥抱文化 2.新的生意场 3.以客户为核心的组织形式 4.黄金原则 5.拥抱是种心态 6.宾至如归 7.记住客户宠物的名字 8.多重拥抱 9.打破惯例 10.突破常规 11.返还的拥抱 拥抱指南1第2章 从3套西装到3000套西装 建立拥抱组织 12.对人的关爱最重要 13.地点不重要,服务最关键 14.扩张三原则 15.擒“贼”先擒王 16.克服困难去拥抱 17.家庭规定 18.今天装满半个衣橱,明天挂满全部衣钩 拥抱指南2第3章 大秘密 如何聘用并留住优秀员工 19.以人为本 20.优秀员工的品质 21.授予员工自主权 22.既合作又竞争 23.因材施教 24.关心爱护员工 拥抱指南3第4章 资深员工离职后怎么办 没有技术就无法竞争 25.拥抱客户必须运用技术 26.我们知道你喜欢什么样的领带 27.心态决定你拥抱客户的技巧 28.存货量应恰如其分 29.攀登金字塔 30.一对一服务 31.我们喜欢写封信 拥抱指南4第5章 比赛日 比赛就是为赢 32.下定决心争取胜利 33. $3P = \text{利润}$  34.全体都上阵 35.按照自己的风格工作 36.反映客户需求 37.走访领地 38.十大必胜法宝 39.始终如一很重要 40.办驾照,卖西服 41.两点钟了,成绩如何 拥抱指南5第6章 公式 要制订财务公式 42.拥抱为何会带来财富 43.拉塞尔·米切尔公式的诞生 44.现金为王 45.会计师送出的花和献给收账员的花 46.诚实至高无上 拥抱指南6第7章 我们“爱”错误 犯错时该怎么办 47.是挑战,而非问题 48.五步纠错法 49.别惩罚,多安抚 50.不犯同样的错误 51.有时你必须放弃 52.我们做得怎么样 拥抱指南7第8章 创新的力量 拥抱文化应与时俱进 53.建立有活力的组织 54.不要被经验所束缚 55.共享你的好主意 56.2015年会怎样 拥抱指南8结语 你有梦想吗附录 拥抱成绩测验致谢

## <<拥抱你的客户>>

### 章节摘录

在查看统计数据时，员工们会对自己说：“还剩两个小时，我们需要再卖两三千美元的商品，才能超过去年的成绩。

该怎么办呢？

”他们四处发掘，集中精力，更加努力地寻找制胜良方。

比如，把放在地下室里、还没上市的新系列服装推销给顾客。

贝琳达最近就这么干过，走下3层楼梯去收发货区，将衣服拿上去供顾客挑选。

她几乎都快哭了，因为细高跟鞋把脚都磨出血了。

但是她拥抱了自己的客户，并且做成了一笔不错的买卖。

提高成绩最有效的方式之一，便是给顾客打电话，邀请他们到店里来。

我们发现，许多新员工，甚至一些颇富经验的老员工，都会胆怯和害怕被拒绝。

我们非常重视教给员工打电话的技巧，因为这是一种极有价值的拥抱工具。

最好的销售员都是打电话的大师。

我们常对员工说，只要你得到了顾客的同意，那么打电话就不成问题。

当你在店里见到一位顾客，并且希望同其建立关系，可以先问一声：“我可以给您打电话吗？

什么时候比较合适？

”如果他们回答：“当然可以，8点钟之后就可以。

”这意味着你得到了准许，你就不会侵犯他们的隐私了，也不会成为那种在人心烦意乱时还打电话的推销员。

乔是我们的一位顶级销售员，他曾给我讲过一个小故事：“最近，我给一位顾客打电话，他开了家小广告公司。

我邀请他到店里来，看看一款采用特殊布料制作的秋装。

他告诉我，市场在走下坡路，生意不景气，口袋里没有闲钱。

我安慰他说，什么时候心情好都可以过来。

到了第二个周末，他居然真的来了，还解释说，我那么好心地打电话，询问他的家庭、他的高尔夫球赛，所以很想来看看。

这位顾客买了一套价格昂贵的运动服，而且很喜欢它。

”每天清晨，我会打开家里的电脑以获得头一天的准确数据。

我们干得怎么样？

赢了（超额完成计划）还是输了（未完成计划）？

这个月是赢还是输？

按商店、按部门、按类别来算，是赢还是输？

随后，我会迅速查看谁卖了些什么，谁得分最高。

之后我会更新自己脑海中的“击球率”等关键数据，比如每位销售员负责的顾客数量以及当天、当月和当年的平均销售额。

<<拥抱你的客户>>

媒体关注与评论

<<拥抱你的客户>>

编辑推荐



<<拥抱你的客户>>

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:<http://www.tushu007.com>