

<<服务营销技巧>>

图书基本信息

书名：<<服务营销技巧>>

13位ISBN编号：9787301107300

10位ISBN编号：7301107307

出版时间：2006-6

出版时间：北京大学出版社

作者：狄振鹏

页数：151

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>

## <<服务营销技巧>>

### 内容概要

产品无优势，品牌无实力，如何让客户选择你？  
客户抱怨投诉不断，销售业绩平平，现在应该怎么办？  
在市场激烈的客户争夺战中，传统的“微笑服务”已不啻以让客户回头，唯有提升客户价值的优质服务，才能创造利润，赢得市场。

这是一本让营销人员快速提升服务品质的绝佳实战手册。  
它告诉营销人员，现在的企业不可能仅凭简单的销售而获利，而是通过让客户满意，通过创造客户价值来赢得竞争。  
以客户为中心，用服务去感动客户，用服务去赢得客户，建立永久忠诚的客户群，才是市场竞争的制胜法宝。

本书既然阐述了国际最先进的服务营销理念，同时又结合优秀企业的操作实务，提供了客户服务的基本方法与实战技巧，能使营销管理者和营销人员轻松掌握打造忠诚客户群的销售秘诀，从而快速提升销售业绩。

## <<服务营销技巧>>

### 作者简介

狄振鹏，2004年中国“十大杰出培训师”之一，高级营销管理顾问、资深专业行销训练师。曾任国际金融集团营销经理、培训经理、麦肯锡管理咨询项目推广经理等。

现任卜渴社会科学院高级顾问。

上海交大管理学院培训中心培训师、复旦大学网络学院泰巨学习中心培训师、新加坡中华总商会管理学院授权讲师。出色财智杠杆训练联盟培训总监、北京时代光华公司特聘高级培训师。

狄先生从事营销培训、管理培训与策划工作十多年，主持开发营销、管理类培训课程十多种，参与国内企业营销策划。

CI推广和企业管理培训400多场次，撰写营销和管理类著作。论文30多万字。

长于营销、服务技能和管理能力训练 授课生动幽默，培训效果显著，深受好评。

服务的客户主要有：摩托罗拉、联合利华、西门子、平安保险、华泰证券等。

## <<服务营销技巧>>

### 书籍目录

序言第一章 现代客户服务理念—重新认知客户服务1.什么是服务2.什么是客户3.现代服务营销观念二 服务的意义1.为什么需要优质的服务2.好顾客的自白书3.两种服务对企业的影响4.企业为什么会失去客户三 服务的多层次1.服务的四个层次2.忠诚的客户群四 正确的服务理念1.正确的服务理念和思维2.跨越灰色地带3.世界上最成功的公司五 客户服务准则第二章 客户购买心理分析—客户行为心理分析1.客户的购买流程2.评估选择过程二 客户需求分析1.人的需求理论2.需求的冰山理论三 客户性格分析1.四种性格类型2.对不同性格类型客户的策略四 目标客户分析1.特别对待VIP大客户2.关注潜在客户五 客户满意度测量.....

<<服务营销技巧>>

媒体关注与评论

书评客户不满意，销售无业绩，怎么办？

马上行动，以服务制胜，做客户争夺战的大赢家！

比客户更了解客户的心理技术 让顾客永远感动的金牌服务 使销售业绩倍增的实战技巧

## <<服务营销技巧>>

### 编辑推荐

产品无优势，品牌无实力，如何让客户选择你？

客户抱怨投诉不断，销售业绩平平，现在应该怎么办？

在市场激烈的客户争夺战中，传统的“微笑服务”已不啻以让客户回头，唯有提升客户价值的优质服务，才能创造利润，赢得市场。

这是一本让营销人员快速提升服务品质的绝佳实战手册。

它告诉营销人员，现在的企业不可能仅凭简单的销售而获利，而是通过让客户满意，通过创造客户价值来赢得竞争。

以客户为中心，用服务去感动客户，用服务去赢得客户，建立永久忠诚的客户群，才是市场竞争的制胜法宝。

本书既然阐述了国际最先进的服务营销理念，同时又结合优秀企业的操作实务，提供了客户服务的基本方法与实战技巧，能使营销管理者和营销人员轻松掌握打造忠诚客户群的销售秘诀，从而快速提升销售业绩。

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>