## <<赢得重点客户满意的9堂课>>

### 图书基本信息

书名:<<赢得重点客户满意的9堂课>>

13位ISBN编号: 9787501716869

10位ISBN编号:7501716862

出版时间:2006-1

出版时间:中国经济出版社

作者: 苏定林

页数:241

字数:262000

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

# <<赢得重点客户满意的9堂课>>

### 内容概要

本书分为9部分,分别就如何正确认识客户满意、如何测量客户满意、如何与客户结盟、如何进行客户关系管理、怎样培养客户忠诚度等九大技巧和策略进行了论述。 内容深入而详尽。

同时还结合了大量的国内外企业案例、寓言以及小故事进行论证说明,使枯燥的营销理论变得形象、生 动,具有较强的实际操作性。

# <<赢得重点客户满意的9堂课>>

#### 书籍目录

第一课什么是"客户满意"让客户满意——企业盈利背后的真相 度量客户是否满意——找到测量客户满意的标尺 定位顾客的期望值——我想了解你的心提供金牌客户服务——用最好的服务赢得客户的热爱 从客户满意到顾客惊喜——超越义务的界限第二课 如何度量 客户满意度 客户需求调查——问问顾客怎样才能使他满意 工欲善其事,必先利其器——正确评估客户满意度的方法 客户满意度测量——满意度调查六步曲 走出测量误区——对实施客户满意度调查的建议第三课 谁才是你的重点客户识别重点客户——20%的客户创造80%的利润 分极是必要的——区别对待不同级别的客户第四课 与客户的结盟之道 让顾客愉快地接受——帮助客户精确设定期望值 与客户建立直接关系——戴尔与客户的结盟之道 缔造双赢——与客户结成伙伴关系 把客户当成"自己人"——增进与客户的密切关系 成功沟通——与客户交流的最佳策略 从可疑者到展望者——客户异议的处理技巧第五课 服务!服务!

还是服务 换位思考——站到客户的立场上 个性化营销——为客户量身定做 抓住关键阶段——一切皆 以客户为中心 因地制宜——关注客户需求的变化 快捷服务——对客户的需求迅速作出瓜尖 人一走 , 茶就凉 ?

——做好售后服务第六课 客户关系管理 CRM理念——实现客户分级管理的智慧 CRM流程——有效落实客户关系管理 客户数据库——CRM的技术支持利器 使自己的CRM善解人意——CRM与个性化营销优化与老顾客的关系——CRM与提升客户忠诚度 警惕——客户关系管理的三个误区第七课 培养重点客户的忠诚度……第八课 加强企业团队销售能力第九课 对待客户投诉需谨慎 ,再谨慎

# <<赢得重点客户满意的9堂课>>

## 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