

<<客户管理八步走>>

图书基本信息

书名：<<客户管理八步走>>

13位ISBN编号：9787565800832

10位ISBN编号：756580083X

出版时间：2011-2

出版时间：汕头大学出版社

作者：(美) 奈勒 等著

页数：228

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>

## <<客户管理八步走>>

### 内容概要

《客户管理八步走（服务型企业实现完美客户关系的8个步骤）》是一本帮助你增加客户好感、塑造正向互动关系，并营造共同利益点的实用专业书。

通过白手起家、享誉美国服务业界的创业家作者玛丽·奈勒的8个步骤切入，围绕每一个步骤提供实例和具体操作步骤，指导读者如何经营和管理客户。

通过对Capitol万事通和VIPdesk两家公司以及40位企业家成功案例的分析，读者不仅可以从中吸取创业者的经验，更有比较多样的真实营销案例，提供完整而丰富的经验教你合理有效地评估客户价值，强化企业获利。

## <<客户管理八步走>>

### 作者简介

玛丽·奈勒，Capitol万事通服务公司及VIPdesk公司的创办人兼执行官。她获奖无数，1997年《公司》(Inc)杂志颁给她全国营销大师奖《企业服务类》；2001年《职业妇女》(WorkingWomen)杂志授与她企业卓越奖(原创产品与服务类)1987年时，她由2000美元的资金做起，到2001年时，企业净利达500万美元，她白手起家的故事，被美国各大传媒争相报导，新创业者更可以从本书得到启发。同时，她也是一位精于关系营销与顾客获利率的顶尖专家与演讲者。

## <<客户管理八步走>>

### 书籍目录

推荐序 培养客户好感——服务型企业实现完美客户关系的8个步骤作者序 分享“客户好感”的营销方法导读引人入胜的客户好感营销法

第一步 了解你的客户所有公司请注意：你究竟开始赚钱了没有？你真的了解你的客户吗？

了解客户自身的点点滴滴从最有前景的客户开始做起阻挡你寻找最佳客户的6道障碍如何突破障碍探索客户好感客户好感检验表

第二步 诚实地将你的客户分级客户好感也需要事?依据诚实的将你的客户分级进行客户分级的8种方法谁是最好的客户让最佳客户为你带进下一位客户新成立的公司如何在拥有客户之前进行客户分级？

分级是值得的客户好感检验表

第三步 将焦点放在最关键的客户身上建立增强客户好感的工作环境将焦点放在最关键的客户身上设立客户好感小组Capitol万事通的最佳实践经验客户好感检验表

第四步 永远不要忘记听客户的声音收集客户资料建立客户?系让每一次的客户接触都有意义永远不要忘记倾听客户的声音接触客户的机会科技扮演的角色与客户产生接触的价值建立客户资料库网络的力量客户好感检验表

第五步 进行“品牌认知”营销活动“品牌认知”营销是一种心态进行“品牌认知”营销活动“品牌认知”营销是个人化的“品牌认知”营销具有时效性如何在网上进行“品牌认知”营销以活动或事件为内容的电子邮件电子邮件俱乐部的诞生客户对电子邮件或传统慢速邮件的偏好“品牌认知”营销具有附加价值估计“品牌认知”的营销预算

第六步 表彰或奖励你的最佳客户客户好感检验表客户需要表扬表彰或奖励你的最佳客户奖励与致谢客户的方法忠诚方案服务行业忠诚方案剖析以运营绩效回馈客户Capitol万事通的最佳实践经验为客户设计一些特别的活动提供客户特别的优惠服务奖励个人而不是客户客户好感检验表

第七步 向差劲的无法发挥作用的客户关系说再见处理问题丛生的关系向差劲的和无法发挥作用的客户关系说再见说再见的时机跟客户解除合作关系的正确方式客户的生命周期客户好感检验表

第八步 掌握你的客户关系脉搏把握变化多端的经济形势为你的客户关系把脉与客户保持联系的5个要素掌握你的客户关系脉搏7个让你随时掌握客户情况的方法设计自己的经济指标客户好感检验表

结语 客户好感测验与客户“联姻”的组成要素回顾本书8个步骤展开你的关键客户营销之旅千里之行，始于足下客户好感和新经济远景客户好感检验表

<<客户管理八步走>>

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>