

<<如何培养忠诚客户>>

图书基本信息

书名：<<如何培养忠诚客户>>

13位ISBN编号：9787111106197

10位ISBN编号：7111106199

出版时间：2002-9-1

出版时间：机械工业出版社

作者：爱伦·雷德·史密斯

页数：236

译者：刘祥亚

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>

<<如何培养忠诚客户>>

内容概要

本书介绍了设计一项新的网络客户忠诚策略的过程和方法，在实践中我也是用这些方法来工作的。多年的经验告诉我不存在完美无缺的组织，而本书就是要告诉你如何超越客户数据库、陈旧组织结构和不断减少的资源限制。

虽然我将向你介绍网络客户忠诚策略的主要设计过程，但是你仍需在实践中不断学习新的内容。所以，如果你在阅读完本书后感到自己已经有能力理解和接受更多的关于网络客户忠诚的科学及人文知识，那么请你访问本书的网站www.e-loyalty.com。

在那里，你将找到有关预算、预测和积分计划的案例，以及具体的计划实施方案。

<<如何培养忠诚客户>>

作者简介

爱伦·雷德·史密斯是美国权威客户忠诚度专家和知名的演说家，曾任IBM客户部国际营销的副总裁。她最先在PC行业制定并实施了第一个客户关系计划，而那时大多数营销人员还不知道这个名词的意义是什么。她在为公司和咨询机构工作方面有丰富的经验，曾经指导过Brierley&Parthe

<<如何培养忠诚客户>>

书籍目录

前言致谢第1章 什么是网络客户忠诚 网络客户忠诚的营销策略始于何处 无论如何, 客户忠诚都是关键 简单的网络应用不能构成网络客户忠诚 网络营销的新鲜术语既有启发性, 也有误导性 为何培养网络客户忠诚成为潮流 真正的可怕之处 是什么带来网络客户忠诚第2章 使数字客户忠诚“人性化” 相信客户忠诚策略 设计网络客户忠诚策略的7个步骤 步骤1: 明确目标 步骤2: 找出你希望使哪些客户保持忠诚 步骤3: 围绕智能对话开发你的网站 步骤4: 根据你最有价值的客户设计你的网站 步骤5: 为最有价值的客户制定正规的网络客户忠诚计划 步骤6: 说服你的客户, 使他们愿意与你建立关系 步骤7: 通过经营地倾听和评估提高网络客户忠诚第3章 实现高水平的网络客户忠诚 为培养网络客户忠诚制定具体实施方案 网络客户忠诚计划实施过程中的4个最大挑战第4章 关键的网站设计要素及著名案例 网站实用性基础 网络客户忠诚专家推荐的10个最重要的网站设计要素第5章 总结 实施网络客户忠诚计划的步骤总结 开始行动时可以参考的资料 从网络家刻忠诚网站上获取参考资料 网络客户忠诚的未来译者的话

<<如何培养忠诚客户>>

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>