

<<品牌为王>>

图书基本信息

书名：<<品牌为王>>

13位ISBN编号：9787510051685

10位ISBN编号：7510051681

出版时间：2012-9

出版时间：中国出版集团,世界图书出版公司

作者：钟呼顺

页数：234

字数：184000

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>

<<品牌为王>>

内容概要

现在，人们越来越重视自身的健康，医疗服务消费早已突破了“有病求医”的观念，医疗消费动机表现出多层次、多样化的特点，美容、整形、康复服务正在悄然走俏，健康咨询、家庭保健等方面的潜在需求不断增长，以及保健品市场的一再升温、特需服务的产生等现象为医院开拓出了更多的市场。

本书摒弃了纷繁复杂的理论，重点是实战，这里面既有成功的经验，也有失败的教训。所有的营销方法都是经过实战考验过的，涵盖了医院营销的方方面面。

我相信这些实战的营销技巧对医院的从业者会有所帮助。

中国的医院与发达国家的诊所发展规模和在世界上的地位都存在巨大差异，除了地域、历史文化和周边环境等因素的差异外，两者之间内在的差异可能是我们需要特别注意的东西，也可能是我们可以借鉴的最可贵之处。

<<品牌为王>>

作者简介

钟呼顺

1991年大学历史系本科毕业，2006年清华大学首届传媒EMBA班学员。

现任北京某医疗集团品牌总监。

从事医院营销企划工作10年，服务于多家医疗机构。

对医疗行业的市场营销有比较深刻的见解。

自喻为医界“营销学徒”、“医院利润猎手”。

<<品牌为王>>

书籍目录

第一课

靠什么留住你，我亲爱的顾客

第二课

医院如何寻找真正的客户

第三课

怎么挖掘医院的大客户

第四课

客户营销五步：让你的医院客户盈门的利器

第五课

北京整形医院营销——战争启示录

第六课

政策春风频吹，医疗连锁品牌能否借势而起

第七课

高端医疗怎么向奢侈品学营销

.....

<<品牌为王>>

章节摘录

版权页：插图：一般访客不明确 定案：制订方案 个性方案分类方案 2.分析应用客户信息，价值最大化 客户分析是一个广泛的概念。

我们在长期的民营医院营销实践中总结了大量的分析方法。

通常来说，客户细分是指对客户信息进行分析，获取典型客户群组，这样的群组背后蕴含的知识，可以指导医院的具体的营销和服务的改善。

3.洞察把握客户的钥匙 当你搜集到完整的客户档案的时候，你的洞察力就能够从客户庞大的信息中把对客户了解做得更为详细了，从而看到一个真实的客户。

一般情况下客户不愿意填表 从所有的市场营销人员反馈回来的信息看出：80%以上的客户不愿意填表。他们通常以各种借口不填表。

只有当我们的服务人员明确要求的时候，他们才不情愿地填写姓名、电话、职业、收入等几个基本信息。

而且，很多市场人员也并没有特别要求客户把信息填写完整，因为他们怕客户反感，或者嫌麻烦，觉得根本没有必要——只需要知道姓名和电话就OK了。

市场销售人员完成谈话后必须第一时间填写客户档案 开展市场地面推广时的三件必备工具：数码相机、录音笔、笔记本。

其中，笔记本除了作为常规的各种会议记录外，在市场人员走出每个单位或者个人拜访点的时候都必须用上，记录刚刚谈话和推广的相关内容。

这样可以确保所获得的信息不至于被遗忘和混淆。

上一级主管则可以通过检查笔记来审核调查工作表现。

经验告诉我们：如果你做完推广后不及时做记录，那么当你走到第四个拜访点的时候，前面三个拜访点的信息就已经开始模糊、混淆了。

销售人员的登记工作必须在第一时间完成，每天接触的客户越多，这个方法越有效。

标准化表格，需增强销售人员沟通能力 经过完善后的表格，增加了封闭式的问题和开放式的问题，内容更丰富，填写更困难。

因此，必须针对“如何获得客户的更多信息”对销售人员进行专项培训，提高他们与客户打交道、观察和洞察客户的能力。

从客户的汽车品牌、车牌号等可以得知客户的经济能力等；从客户的服装品牌、装饰品、容貌修饰、举止神态等各方面也可以获得很多填写表格需要的信息。

潜力客户是未经雕琢的璞玉 潜力客户经常被忽视。

潜力客户是市场销售人员最重要的客户。

已经成交的客户是显性的，需要你维护，而潜力客户则是隐性的，需要你大力开发。

潜力客户可能不一定直接到民营医院消费，但是根据密码对应原则，他们既然能接待你，了解了民营医院的信息，就往往具备消费能力和消费意愿，而他们身边各种圈子的人，也都是具备消费能力的群体。

所以，在一定程度上，跟踪潜力客户完全是醉翁之意不在酒。

我们要求，每个销售人员必须跟进一批潜力客户，通过经常与之打交道，建立信任关系，从他们身上发现更多的价值。

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>