

图书基本信息

书名：<<终生用户:如何使一次性买主变为一个终生用户 (平装)>>

13位ISBN编号：9787538422139

10位ISBN编号：7538422137

出版时间：2000-8-1

出版时间：吉林科学技术出版社

作者：塞维尔

译者：贾潇博

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>

## <<终生用户:如何使一次性买主变为一个终>>

### 内容概要

《终生用户》告诉读者如何成为成功的经销商，首先要知道用户想要干什么，我们该怎么做，如何来创造效益等内容。

#### 【本书目录】

1让他们再回来

询问用户他们希望得到什么,并不断给予他们.

2制度,而不是微笑

"请.谢谢"都不能保证你第一次.每次都做对事.只有制度可以保证这点.

3低承诺,高付出

用户期望你信守诺言.你可以多于承诺.

4当用户问能否时,答案永远是肯定的时间.

5解雇你的检察员和用户关系部

所有与顾客打交道的员工都应有权力处理投诉.

6没有投诉?一定有问题

鼓励你的用户告诉你哪儿有问题.

7考核一切事情

棒球队这样做了,橄榄球队也是这样做的,篮球队还这样.你也应该这样.

8工资不公平

像对合伙人一样付薪水给你的员工.

9你的母亲是对的

尊重别人.礼貌待人.这很有效.

10使之日本化

学习最好的榜样,把他们的系统转化成你自己的,然后再改进它.

警告:这十大戒律一文不值.....除非你有效益.你必须挣钱使生意稳定,然后才能提供优质服务.

书籍目录

第一部分 问用户他们想要什么.....然后将之给予他们

- 1, 用户会告诉你怎样提供优质服务
- 2, 只要是用户的要求, 答案永远是肯定的
- 3, 没有下班之类的概念
- 4, 低允诺, 高付出

第二部分 如何每次都给予优质服务

- 5, 制度, 而不是微笑
- 6, 解雇你的检察员
- 7, 取消你的用户关系部
- 8, 第一次就做好
- 9, 当出错时
- 10, 如何拥有用户所需
- 11, 从来没有足够好

第三部分 人: 如何对待用户以及你的员工

- 12, 问: 谁更重要, 你的用户还是你的员工?

答: 都重要

- 13, 用户不是永远都正确
- 14, 如何教导用户得到最好的服务
- 15, 建立起常客网
- 16, 一定要有最好的员工
- 17, 发展用户明星

第四部分 怎样衡量自己的成绩?

- 18, 不要光看钱

第五部分 得到优质服务要付出的代价是什么?

- 19, 节省的比花费的多
- 20, 伙伴关系的工资支付

第六部分 领导是表率

- 21, 你无法伪装

第七部分 每一个印象都很重要

- 22, 销售应该如同戏剧
- 23, 你的母亲是对的: 礼貌确实很重要
- 24, “如果他们这样打扫卫生间, 对我会怎么样呢?”

- 25, 你最近一次(如果有过)想到标志牌是什么时候?

- 26, 如果老板是骗子, 别指望员工会诚实

- 27, 你需要的唯一一种着装品位

第八部分 创造畅销产品

- 28, 做一点, 卖一点
- 29, 如果你销售的产品很差, 就无法提供优质服务

第九部分 借、借、借

- 30, 为什么要新发明轮子呢?  
改进它就可以

31, “你不知道的事,是你未曾读过的历史”

第十部分 你就是信息

32, 温和地说,但是

33, 促销:湿体恤衫还是交响乐

第十一部分 让他们主动再来

34, 332 000美元的用户

35, 如何让别人原谅你的过失

36, 这种工作方式确实有效

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>