

<<把顾客找回来>>

图书基本信息

书名：<<把顾客找回来>>

13位ISBN编号：9787564021542

10位ISBN编号：7564021543

出版时间：2009-4

出版时间：北京理工大学出版社

作者：苏桔良

页数：175

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>

<<把顾客找回来>>

前言

这是我的第一本书。

一本教你如何赚钱的书。

在汽车业打拼了18年，风风雨雨一路走来，确实积累了一些经验，也有许多想法想要跟各位分享。

于是在众多好友的鼓励下，动了写这本书的念头。

我出生在一个平凡的家庭，成长时期经历了家中经济的起伏。

身为长子，我必须与家人一同扛起经济的负债，于是在台北工专机械科毕业后，我便选择了就业。

现在回想起那段艰苦奋斗、追逐梦想的青年时光，内心仍充满了感激。

多少年后。

中兴汽车的肖伟董事长用这样几个字来评价我：“不屈不挠，不成功绝不罢休。

”我想这种性格大概从那时起就已经是根深蒂固的了。

我喜欢尝试新鲜的事物，不喜欢做反复又没有技术含量的事。

即使在台湾那种高压力的生存环境下。

我依然积极报名参加全台湾省的民歌比赛。

还去电视台充当过临时演员。

我的个性促使我不断地渴望创新，但是年轻的我经常把胡思乱想当做是创新，分不清两者的界限。

还好我跟随前辈的脚步学习数年，拥有了一段相对充足的时间来实践我的创新理论，让当初的“胡思乱想”渐渐成为了可行的方案。

而与此同时，我依旧保持着读书、学习的习惯，直到今日也未曾改变。

纵观我的职业生涯，从生产线的焊装车工、生产工厂副工程师，到服务部训练讲师，再到物流组主管

。

<<把顾客找回来>>

内容概要

危机来袭，更要争取顾客！

苏老师带你从认识顾客开始，应对顾客抱怨，提升顾客满意度，超越顾客期望，最终找回顾客！

<<把顾客找回来>>

作者简介

苏桔良，中国台湾省台北市人，毕业于台北科技大学车辆工程研究所，硕士。

超过18年的汽车服务及销售经验，先后任职于中国台湾“中华”三菱汽车，东南汽车，随后担任河北中兴汽车销售副总经理。
在中国台湾“中华”三菱任职期间，曾与其团队在中国台湾创下了连续五年打败世界汽车巨人丰田的记录。

目前主攻专业咨询服务，同时兼任新加坡Alpine Global Company驻中国商务发展总顾问、传智传播集团副总经理以及屈阁华刚企业管理咨询有限公司副总裁。

专题著作有《数字神经系统的重点整理》、《台湾汽车产业供应链配销管理之实证研究》等。

曾为以下优秀公司提供服务：

正新轮胎、安泰人寿、波导电子、复旦大学EMBA班、南京理工大学EMBA班、中国人民财产保险公司、宝钢集团宝井钢材、东南汽车、中兴汽车、奇瑞微型车、东风汽车、江淮汽车、东莞绿洲鞋业及上海中韩晨光制笔集团等。

<<把顾客找回来>>

书籍目录

第一步 赚钱从改变观念开始 一、企业制胜的7个关键 二、把握顾客心理：从理性到感动
第二步 明确目标：认识是满意的基础 一、服务业最重要的两件事 二、我的顾客为什么走掉 三、顾客喜欢什么样的人 四、跟着“感觉”走
第三步 争取满意：积极应对顾客抱怨 一、体谅抱怨顾客的情感反应 二、应对范例：处理专程抱怨的顾客 三、如何在短时间内解决顾客的抱怨问题 四、处理顾客抱怨问题的原则归纳 五、再次举例：“感性”与“理性”顾客的不同应对方法
第四步 保障满意：创造优质服务 一、服务决定你的利润 二、培养你的“感觉服务”意识 三、就是它！
你的优势服务
第五步 升级满意：超越顾客期望 一、明确迎合顾客需求的两个目标 二、把握顾客心中的基本期望 三、满意之上，超越顾客期望

<<把顾客找回来>>

章节摘录

插图：奇怪的是公司同事经常看到他对着机器设备自言自语，仿佛能跟机器设备沟通似的。大家都以为他生病了或者太寂寞了，于是有人劝他：“退休吧！

回去抱孙子吧！

”不过他总说：“我还行，这些设备还需要我保护。

您看我跟他们说话其实是一种关心与沟通，设备也有复杂的问题，你必须透过望、闻、问、切去找到解决的方案，不然任何的维修或保养的工作都只是浪费时间，甚至会损坏设备。

您想学吗？

我教您！

”各位都知道，当然不会有人理会老陈的想法，只是把他当做一个寂寞的老人罢了。

过了没多久公司因为经济不景气效益不彰而决定裁员，年过六旬的老陈当然也在名单之内。

其实老陈是舍不得离开这些设备的，但是没办法还是要走。

离开后他与朋友成立了一家维修设备咨询公司，做起了设备咨询的工作。

由于在业内确实有大量设备需要接受专项管理和保养维修，老陈的技术获得了许多公司的青睐。

半年后的一天，老陈以前公司的某一个设备出现了问题，停工一周了，一直维修不好，严重影响产能，因为那是专用产品的生产设备，一般机器替代不了。

就在这个时候，年轻的维修工小王想到以前的老陈会跟这部设备讲话，于是请老板打电话给老陈。

老陈一接到老板的电话就问：“是不是某某设备坏了？

”老板非常惊讶：“太神了！

您怎么会知道厂老陈说：“您一定派那个小王在保养对不对，他不行的。

”此时老板说：“我知道，所以才请您回来！

”老陈顿了顿说：“目前我们的收费是很贵的！

”

<<把顾客找回来>>

媒体关注与评论

顾客满意度是一个企业能够永续经营的基础。

企业如何把顾客找回来，进而把顾客留下来，是一门深邃的哲学，我们都应虔心拜读。

——台北科技大学车辆工程研究所教授 刘兴华这绝对不是一本介绍成功学的书。

不过你可以从中学到许多方法论。汽保行业的珍贵智慧，以及一种勤奋，努力的人生态度。

——中国汽保协会会长 张忠晔把顾客找回来，在经济海啸席卷全球的今天，还有什么比这更吸引人的话题？

还有什么比这更实际的解决方法？

还有什么比这更有效的灵丹妙药？

精彩的实战案例，敏锐的观察视角，风趣的语言风格，使读者在会心一笑的同时领悟企业的制胜之道

。

——金奔腾汽车科技有限公司董事长 宋有

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>