

<<如何赢得顾客的心>>

图书基本信息

书名：<<如何赢得顾客的心>>

13位ISBN编号：9787801790958

10位ISBN编号：7801790952

出版时间：2002-11-01

出版时间：中国致公出版社

作者：天宇

页数：216

字数：200000

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>

## <<如何赢得顾客的心>>

### 内容概要

也许你看过许多客户服务方面的书籍。

经由这些书籍你也学到了一些客户服务的观念和方法。

但是，我敢肯定地说你过去看过的任何一本客户服务方面的书都没有这本书给你的帮助大，这本书不仅是改变你的服务观念、服务技巧的巅峰之作，更是一本真诚可信又切实可行的操作指南。

它绝对简单、有效、做得到。

本书有两大特点：第一就是这本书里所有的服务观念和服务技巧都是来自于世界一流的推销大师、推销训练大师的实际经验。

他们经由这些观念、方法而成就今天辉煌的事业。

这些方法对他们有用。

同样对你也一定有用。

第二就是这本书没有空洞的理论和说教，而是真实有效的案例。

经由这些服务案例来阐述世界上最有效的客户服务法则。

## <<如何赢得顾客的心>>

### 书籍目录

- 第一章 如何使推销越来越轻松 树立一个卖产品不如卖自己的观念 有些事情不能错，错一次就换人要思考顾客不再购买的原因 如何处理顾客的反反对意见？
- 如何建立一个客户推介系统？
  - 什么是客户服务的独特卖点？
- 推销就是问对问题 推销贩卖的就是话术第二章 如何永远地留住你的顾客 永远站在客户的一边 不断地寄感谢卡给客户 服务的黄金法则 打电话向顾客致谢 为顾客节省每一分钱 宁可自己吃亏，也不要让顾客受累 全方位地关心顾客 帮助顾客作一些重要的决定 主动跟客户联络 让顾客容易找到你 熟记顾客长像 你所做的服务并不一定要让顾客知道 服务从心开始 牢记顾客的姓名 微笑的魅力 保持与客户联系的5种方式 即使顾客不买你的产品，你也要感谢他 客户服务要掌握灵活性 多说“请”和“谢谢” 为什么触摸顾客的手会使顾客产生亲切感？
- 真诚而坦率地赞美顾客 什么是客户服务的阿路哈精神？
  - 对顾客永远抱有一颗感恩的心 顾客服务永远要饱有激情第三章 如何争取正在流失的顾客 100%的重视顾客的意见及问题 什么是客户服务的“加码艺术”？
- 与客户一起度过美好的时光 流失一位顾客会有多大的损失？
  - 为顾客投诉提供方便 努力让顾客感觉舒适 绝不对顾客说“不” 什么是解决顾客问题的最佳方案？
- 第四章 如何处理顾客的抱怨 一位满意的顾客能带来多少价值？
- 向顾客做问卷调查 什么叫做英雄式服务？
  - 如何写优良的抱怨回函？
  - 每位顾客都是重要的，都是值得你尊重的 英国航空公司是如何安抚有抱怨的乘客的？
  - 8种错误地处理顾客抱怨的方式是什么？
  - 处理顾客抱怨的6大步骤 佐丹奴服饰公司如何处理顾客的抱怨？
  - 麦凯信封公司如何处理客户的抱怨？
  - 处理顾客抱怨的有效话术 顾客抱怨是一种提升服务品质的机会第五章 如何提高顾客的满意度 向顾客提供保证或是作出承诺 尽可能地为顾客提供方便 按照客户的要求去做 如何应对顾客的不合理要求？
- 客户服务要有一个系统 沃尔玛是如何做到令顾客满意的？
  - 质量的好坏由顾客说了算 客户服务就是不断解决顾客问题的过程 麦当劳是如何服务的？
  - 提升服务品质 准时交货 退款要及时 为顾客排队提供方便 不要让顾客承担任何风险 顾客服务一要快乐，二要快乐，三还是要快乐 给顾客的价格一定要公平合理第六章 如何塑造顾客的忠诚度 谁是世界上讲究服务的公司？
- 向顾客提供优质服务要从公司老总做起 客户服务是最便宜的广告宣传 什么是温馨的顾客服务？
  - 做顾客的生活顾问 做让顾客感动的服务 帮助客户得到他们想要的 为顾客设立免费专线电话 北欧航空公司提供的最佳服务 吸引新顾客是留住老顾客的6倍成本 做事一定要有透明度 最好的客户服务是产品的零故障 推销就像是嫁女儿 要持续不断地为顾客提供服务 使用顾客忠诚卡 如何建立顾客对你的信赖感？
  - 为顾客服务要言行一致 永远比你承诺的多做一点点第七章 如何不断地赢得新顾客 设身处地为顾客着想 用你的眼神与顾客沟通 绝不只为销售而服务 预先考虑顾客的需求 先有员工服务，然后才有顾客服务 一次登门拜访胜过九次电话沟通 送顾客一些小礼物 不要耍嘴皮子，要有实际行动 把自己打扮成专业客户服务人员的样子 世界一流人脉关系专家是如何吸引顾客的？
- 柴田和子是如何做客户服务的？
- 第八章 21世纪客户服务必解问题 顾客应享用哪些权益？
- 为什么对顾客的关怀很重要？
  - 航空公司如何吸引顾客？
  - 你在多大程度上满足了顾客的需要？
  - 为什么说寻求顾客的想法很重要？

## <<如何赢得顾客的心>>

如何使用电话为顾客服务？

好的品质就是能符合顾客的需求 为什么做不好客户服务？

什么是三种不同的服务观念？

什么是服务的附加价值？

什么是高品质的服务？

客户服务的三个阶段 什么是差异化服务？

如何使满意的顾客变成忠诚的顾客？

什么叫人性化服务？

附录后记

## <<如何赢得顾客的心>>

### 章节摘录

第一章 如何使推销越来越轻松 树立一个卖产品不如卖自己的观念 世界第一名汽车推销员、金氏世界纪录保持者乔·吉拉德说：“其实我真正卖的世界第一名的产品不是汽车，而是我自己——乔·吉拉德。

以前如此，未来也是如此。

”销售领域里一个最大的迷惑就是许多业务人员以为他们卖的是产品。

其实，真正的推销不是推销产品，而是他的个人。

同样，顾客买的也不是你的产品，而是你的服务精神和态度。

你是世界上独一无二的产品。

顾客喜欢你的为人、你的个性、你的风格，他才会购买你的产品。

顾客买的是一种感觉，而这种感觉是你带给顾客的。

## <<如何赢得顾客的心>>

### 编辑推荐

帮助你成为世界上最受客户宠爱的人，一个人有多成功，事业有多大，关键看他服务了多少顾客，一个人服务的顾客越多，他就越成功越赚钱。

成功销售的起点在于成功的开发客源。

任何一家公司都要在业务经营中形成切实可行的顾客服务策略。

在销售领域里，除了你自己，没有人可以限制你的收入。

向顾客提供优质服务是最值得、最划算的投资。

顾客最关心的有三种东西：一是人的心态和行动，二是产品和服务，三是流程。

必须学会如何做好“顾客服务”，这样才是“轻松销售”的最好方法。

请改变你对客户的思考、接触及说话的方式。

<<如何赢得顾客的心>>

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>