

<<连声喝彩>>

图书基本信息

书名：<<连声喝彩>>

13位ISBN编号：9787801972484

10位ISBN编号：7801972481

出版时间：2005-6

出版时间：企业管理出版社

作者：李虹

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>

<<连声喝彩>>

内容概要

《连声喝彩(告诉你营销成功的秘密)》简介：现在已经进入了营销时代，机器到处都有，谁都能生产。技术也一样，花钱就可以买到，但是如果产品卖不出去，企业就挣不到钱……谁会“卖”，谁才能够获得成功。必须给顾客这样一种印象：你一直在不断变化和创新——至少每周都要有新的形式、新的活动内容。这样顾客就会经常光顾你这里，看一看有没有什么新的收获、新的惊喜。

作者简介

李虹：1964年生。

主要研究领域为企业战略和企业文化，因为善于从思维方式以及方法论的层次，研究和解决企业问题，被许多企业称为“企业教父”。

由于长期担任企业战略顾问，从事企业培训和案例教学工作，有丰富的企业理论和实战经验。

现为北京大学光华管理学院中国企业发展战略研究所秘书长。

欢迎交流讨论 E-mail：lihong768@hotmail.com

<<连声喝彩>>

书籍目录

跳出经营“怪圈”/1找到企业中的“短板”/9发现价值顾客/18发现顾客“关键注意点”/27艺术地说服你的顾客/40选择最佳信息组合/49把握营销关键时刻/61巧妙地影响顾客心理/72关注营销每一个细节/91成功方程式/101让顾客满意/115培育企业营销能力/123用心经营顾客/135让营销具有魅力/144营销成功的“利器”/158建立企业营销优势/168选择理想的营销模式/180构建企业营销战略/199提升营销战略品质/211让战略完美起来/220把企业变成天堂/230

<<连声喝彩>>

章节摘录

书摘 苏州——一座美丽的江南古城。

这是一个可以和天堂媲美的地方，不仅景色优美，风情动人，这里深厚的文化土壤，更是孕育了许许多多动人的故事。

有高风清雅的文人故事，有婉约缠绵的爱情故事，当然也少不了那些富有传奇色彩的商业故事。

我们的故事就是这些商业故事中的一个。

阳光透过落地窗，斜斜地洒在张玲的身上。

现在她已经是这家四星级酒店的总经理了，然而，从她的脸上却看不到多少欣喜，反倒是流露出更多的忧愁。

苏州是享誉中外的旅游城市，但是这里真正能够提供高标准接待服务的酒店并没有几家，而在这有数的几家高档酒店中，她是惟一的一位女性“掌舵人”。

她心里明白，这是一份荣耀，一份责任，更是一份压力。

从18岁进入这家酒店开始，20年了，她从服务员干起，然后干到领班，再到部门经理、副总经理，一直到总经理，她对这家酒店可以说是太熟悉了，而且对酒店这个行业也太熟悉了。

在苏州这样的旅游城市里，几乎所有酒店大都是依靠旅游来支撑的，旅游行业特有的季节性、集中性和一次性等特点，也自然会影响到酒店的经营。

酒店的接待能力是有限的，经营弹性很小。

在旅游旺季，酒店并不能多接待顾客，而到了淡季，即使顾客很少，酒店的经营成本也不会下降多少，再加上激烈的市场竞争，已经没有什么利润空间，所以酒店一直存在着非常大的经营压力。

差不多有四、五年了，酒店的客房入住率平均都维持在50%左右，效益也一直在盈亏线上下浮动。

从三天前正式上任到现在，她就感觉到心里的压力一直在不断增加。

她很清楚，一个酒店的生命力在于能够对顾客形成持续的吸引力，而要形成这种持续的吸引力，企业就需要根据顾客和市场需求变化，根据时代和发展，不断地对酒店进行提升和改变，不断地为酒店注入新的活力，否则它将被顾客遗忘，被市场淘汰。

但是这种改变和提升，需要有足够的投入，需要效益和实力做为基础。

没有好的经营效益，就没有实力进行投入，没有投入就不能改变，而不改变的结果就是效益继续下滑……对企业来说，这就是一个伴随着厄运的经营“怪圈”。

朦胧中，她仿佛听到自己内心深处有一个声音在提醒她：要改变！是的，必须要改变！

她告诉自己。

而且她觉得自己有决心、有信心进行改变。

可是怎么改变呢？改变的突破口又在哪儿呢？她一时还没有找到答案。

正当这时，桌上的电话响了，是大堂副理打来的，说是刘先生介绍的那位新加坡客人到了，已经把客人请到了会客室，问她怎么安排。

“我马上就到。”

放下电话，她从大班椅上站起来，简单整理了一下自己的衣着，准备去见客人。

刘先生也是一位新加坡客人，是酒店的老顾客了。

就在上任的那天晚上，她打电话给刘先生，把自己的压力、担心以及想法，都告诉了他。

当时之所以那么做，她是把刘先生当做是一个老朋友，想跟他聊一聊，这样她心里似乎可以轻松一些。

而且，她认为刘先生经商多年，已经有丰富的企业经营经验了，或许他能够给自己一些“点拨”。

果然，就在刚才，刘先生打电话告诉她，他专门从新加坡为她请了一位“高手”，是一位研究企业战略的专家，完全可以解决她酒店的经营问题。

这倒是完全出乎她的意料。

就在等电梯的时候，张玲不由地想起与刘先生的相识。

那是在五年前，当时她还在做大堂经理，除夕的这一天晚上，正好赶上她值班。

按照我国的传统，这天正该是人们阖家团聚的日子，所以，这时候的酒店显得非常冷清，基本上已经

<<连声喝彩>>

没有什么客人了。

但是她发现在大堂的玻璃门边，却有一个孤独的身影。

服务员告诉她，那位先生姓刘，是一位新加坡客人。

她的心里立刻就有了一种复杂的情感，作为酒店的一名管理人员，不能让自己的顾客在这里享受到快乐和温暖，她心里不安。

作为一个普通人，看到在这本该是阖家团圆的日子里，一个人孤独地漂泊在外，她又于心不忍。

于是，在快要交班的时候，她给自己先生打了个电话。

很快她先生就过来了，两个人一起邀请刘先生到自己家里过节。

刘先生知道了她的用意后，感到非常意外，但怕给他们添麻烦，所以一再推辞，可是看到他们真诚的样子，最后还是跟着他们上了车。

这个除夕夜，刘先生是在张玲他们家度过的，他不仅吃到了中国人最看重的过年饺子，更重要的是他感受到了一种亲情、真诚和快乐。

刘先生当时正在苏州考察几个投资项目，因为工作进展不是很顺利，心情不太好，加上时间不凑巧，所以他就没有赶回家过春节。

那天晚上，他站在酒店的玻璃门前，听着外面的爆竹声，看着街上闪烁的彩灯，还有节日里人们欢喜的笑脸，他的心里却感觉到一阵悲凉，有那么一刻，他几乎已经选择了放弃，打算放弃在这里的投资业务。

刘先生后来自己讲，就是那个除夕夜，那个张玲几乎都已经忘记了的“小事情”，却改变了他的一个重要的决定，当然也改变了他的人生道路：他最终把项目放在了苏州。

因为他相信有真情的地方，就一定会有金子。

果然，他的这几个投资项目都获得了空前的成功，这使他对张玲更加感激。

此后，他只要到苏州，就一定会住在张玲所在的这家酒店，而且还介绍了不少生意上的朋友也住在这里。

P2-6

<<连声喝彩>>

媒体关注与评论

书评简单 人人都可以看懂的企业管理理论； 快捷 只需两天解决企业的战略问题； 快乐 故事——轻松有趣的学习方式； 实用 用中国人的智慧解决中国企业的问题。

现在已经进入了营销时代，机器到处都有，谁都能生产。技术也一样，花钱就可以买到，问题是如果产品卖不出去，企业就挣不到钱……谁会“卖”，谁才能够获得成功。

必须给顾客这样一种印象：你一直在不断变化和创新——至少每周都要有新的形式、新的活动内容。这样顾客就会经常光顾你这里，看一看有没有什么新的收获、新的惊喜。

营销并不是以精明的方式兜售自己的产品或服务，而是一门真正创造顾客价值的艺术。

<<连声喝彩>>

编辑推荐

《连声喝彩(告诉你营销成功的秘密)》：营销并不是以精明的方式兜售自己的产品或服务，而是一门真正创造顾客价值的艺术。

<<连声喝彩>>

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>