

<<谁偷走了我的客户? >

图书基本信息

## <<谁偷走了我的客户？>>

### 内容概要

维持现有客户比吸引新的客户成本更低、利润更高。

但要在激烈的市场竞争中维持现有客户又谈何容易！

因此，从现在开始，在商务活动中，你必须采取一种以客户为中心的、由外及里的思维方式。

在郭士纳（Lou Gerstner）担任IBM公司董事长兼首席执行官期间，哈维·汤普森领导一个团队进行了以客户为中心的业务流程改造，帮助IBM实现了商业史上意义深远的重大变革。

根据其在IBM和其他世界顶尖级企业的亲身经历，汤普森将带你一起去探讨客户是如何发生变化的，帮助你分析客户现在的需求，客户满意度的哪些方面将真正影响到客户忠诚度，你的企业自身的弱点所在。

在这本书中，汤普森将告诉你如何从客户的角度来思考，有效利用客户体验决胜商场，如何实现忠诚度管理的“制度化”，建立使客户能够抵御任何竞争对手诱惑的弹性机制。

## <<谁偷走了我的客户？>>

### 作者简介

哈维·汤普森是以客户为导向的企业再造资深专家。

他曾担任IBM公司的全球经理，负责以客户为中心的战略规划，开展并实施了一系列创新的、以客户为中心的业务体系。

这套方法在IBM全公司范围内得以成功地运用，并在其他财富500强企业和全球最大的1000家公司那里取得了巨大

<<谁偷走了我的客户？>

书籍目录

目录前言：读这本书的理由序：假如你是一个客户第一部分 客户流失：为什么要提高客户忠诚度 第一章 以前的优势成了现在的弱点 第二章 20世纪90年代：产品质量主宰的时代 第三章 21世纪战略大转移 - 一个事关生存的问题第二部分 了解忠诚：如何开始行动 第四章 操纵客户的满意度，而不仅仅是了解 第五章 客户细分和目标客户第三部分 机遇与挑战并存 第六章 客户的视角就是机会 第七章 公司文化也会成为风险第四部分 客户体验具有决定意义 第八章 客户观念的十大误区 第九章 客户的先见之明 第十章 必须做的事情：忠诚制度化后记致谢辞

<<谁偷走了我的客户? >

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>