

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

图书基本信息

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

内容概要

企业得以生存及发展的基础是客户，而拥有高忠诚度粉丝的企业或品牌，例如苹果、微信等，像旋风一般席卷市场，开创了无限的想象空间。明星企业之所以能获得如此多的拥趸，就在于其产品或服务让客户得到超级体验，瞬间俘获客户的心。这本《打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验》用众多明星企业案例来告诉读者，应该如何做好客户服务及客户管理，使企业接触到的每个客户都能逐步成为超级粉丝，从而为企业主动引来更多的客户及共享更多的利润。

《打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验》所说的客户服务，不是一个部门--它是一种哲学，涉及那些最优秀公司的每位员工和各个方面。在一个竞争激烈、对价格十分敏感的市场环境中，你若想从竞争中脱颖而出，客户服务就是你能选择的最重要的工具之一。作为《华尔街日报》畅销榜图书《客户迷恋》的续集，作者谢普·海肯为大家提供了7个强大的策略，任何类型、规模的企业都可以运用这些策略来提高客户和员工的忠诚度：

- 会员：如果你把自己将要服务的人，看做是会员而不是客户，那将会怎样呢？
- 乐趣：如果员工能够感到充实和愉快，进而对你和你的客户保持忠诚，那将会怎样呢？
- 乐趣：如果员工能够感到充实和愉快，进而对你和你的客户保持忠诚，那将会怎样呢？
- 伙伴关系：如果你的客户把你当成伙伴而不仅仅是供应商，那将会怎样呢？
- 招聘：如果你能采用创新的招聘流程，以支持自己的客户目标，那将会怎样呢？
- 体验：如果你能在与某人合作后，给他带来难忘的、积极的体验，那将会怎样呢？
- 团体：如果你能创建一个传播者（一些忠诚的客户，他们乐于向自己的朋友和同事夸耀你）的群体，那将会怎样呢？
- 言行一致：如果你公司中每一个人都不仅仅是提倡，而是全身心投入到"惊奇"客户服务中去，那将会怎样呢？

谢普·海肯从50个标杆公司中，挑选了100多个精辟案例，与大家分享。这些案例说明了以上策略可以而且应该立即实施--无论企业大小。

全球的许多企业和行业客户已经在运用谢普·海肯所提供的哪些简单易行的策略。现在，你可以运用他的建议，常见成功的、以客户为中心的企业，开启自己的"惊奇变革"，创造属于你的"超级粉丝圈"。

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

作者简介

谢普·海肯，Shepard Presentations的创始人和"首席惊奇官"，他致力于帮助企业与其客户及员工建立起忠诚的关系。他在数以百计的刊物上发表过文章，他是《魔力时刻》《忠实的客户》以及《华尔街日报》畅销书《客户迷恋》的作者。他的客户覆盖面广泛，既有员工少于50人的小公司，也包括那些企业巨头，比如美国航空、通用汽车、IBM、卡夫食品、万豪国际酒店、丰田、Verizon等。他也是一位多产的演讲家，以风趣的、令人震撼的演讲而被大家所熟知，他已经入选美国演讲协会的名人堂，以表彰他在专业演讲领域所取得的杰出成就。

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

书籍目录

第一章 狂热：让客户成为传播者

做正确的事 // 003

把满意的客户转变为传播者 // 008

第二章 大师：我们的职责是提供帮助

惊奇大师：美国运通公司 // 023

第三章 榜样：任何规模的组织都可以运用惊奇7战略

惊奇战略1：提供会员服务 // 049

惊奇战略2：保持乐趣 // 068

惊奇战略3：建立伙伴关系 // 089

惊奇战略4：招聘合适的人 // 107

惊奇战略5：创建难忘体验 // 124

惊奇战略6：建立传播团体 // 138

惊奇战略7：言行一致 // 157

第四章 自省：创建出自己的行动清单

不可或缺的随身锦囊 // 177

惊奇头脑风暴学习单 // 191

后记 // 204

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

精彩短评

1、架构清晰，案例很多。可以看做是平衡积分卡的部分践行。

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

精彩书评

1、《打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验》将传授给我们和团队“惊奇”这一战略。25年来，作者一直在研究客户，与各种客户合作，这本书就来自于多年的观察。本书涉及7个核心战略，无论何种规模的组织都可以运用这些战略来掌握和加强为顾客和员工“做正确的事”这一原则。顾客与员工是息息相关的。前者是你外部的客户，而后者则是你内部的客户。当然，外部客户是那些为我们的产品、服务和解决方案付费的人；内部客户则是为我们的组织工作的人。

《打造超级粉丝圈：7步创造令人尽

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：www.tushu111.com