

《客户满意的真相》

图书基本信息

书名：《客户满意的真相》

13位ISBN编号：9787552002058

10位ISBN编号：7552002050

出版时间：2013-3

出版社：上海社会科学院出版社

作者：科罗思·费耐尔

页数：184

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《客户满意的真相》

内容概要

《客户满意的真相》

精彩短评

1、从客户与企业的关系入手，围绕中心主题提供不同的关系视角。

《客户满意的真相》

精彩书评

1、做的视角很独特，很有价值。但可惜我想要看到他如何计算ACSI数据的方法，本书里面没有讲述。下面我认为有价值的知识点：衡量发展 我们通常用资产负债表和其它相关经济指标来考察一个公司的发展潜力，但实际上，这种方法只会在卖方市场（买方较弱）中比较有效。当买方强势的时候，最有价值的资产是健康并稳固的客户关系，也就是客户的整体满意度。比如智能手机市场。客户服务 “If you don't take care of your customers, someone else will.” “如果你不服务好你的客户，有人会。” 只要你不是处在一个垄断地位并且“市场”能够发挥作用（客户很容易知晓市场的信息，而且客户也容易切换不同卖家）的情况下，客户服务水平是公司取得竞争优势的重要一环。多巴胺快感 人类大多数行为都是为了寻求满足感。更具体一点说，追求的是大脑中的纹状体产生的多巴胺带来的快感。纹状体对于意外回报的反应比对预料之中的回报反应更加强烈。也就是说保持一贯的好的服务水平，不如隔三岔五地给客户一些小惊喜会让客户更有快感一些。信息的质量 当我们谈论“信息”的时候，多数人实际上是在谈论“数据”，但只有处理过的数据才是信息。判断信息是否有价值的三个标准：精确度、相关性和可操作性。客户投诉 企业应该追求客户投诉最大化，而不是客户满意度最大化。卖方追求利润最大化，买方追求效用（满意度）最大化，而最大化的客户满意度给企业带来的边际效益会小于投入的边际成本。但是，我们并不是要增加客户的不满来加大投诉量，相反，我们是以客户的不满作为出发点。真正不满的客户已经转身离去不会投诉。鼓励有不满情绪的客户来投诉是重要的。客户忠诚度 客户忠诚度和客户满意度并不是一回事。现实的情况是，满意的客户不一定产生重复购买行为，但是，这也不是事实的全部。客户忠诚度与企业的收入显然具有很强的相关性，但是，缺乏客户满意度的忠诚度对企业是危险的。因为，很可能情况是客户忠诚带来的收入增加不能抵消相关成本的增长，比如，用低价格带来的客户忠诚。客户忠诚应该包括三个部分：客户满意度、客户的转换成本，和（产品或服务）价格。满意度指标 如果公司将客户满意度指标和员工的薪资绑定，这势必将引导员工的行为以指标的数字为导向。因此很容易带来的问题是公司内部系统的博弈，比如员工自己填写调查问卷，或者员工向客户施压要求给予好评。企业应该思考的是强调客户反馈，提升客户关系的价值，同时建立与财务结果之间联系。在采取行动之前考虑业务增长和财务回报。

2、在自由经济环境下，我们几乎对时间稀缺趋势的逆转束手无策。为客户提供更好的服务将是任何国家都要面临的压力。俗话说：“如果你不能照顾好自己的客户，别人会来照顾好你的客户。” P34；对于企业和国家来说，经济发展不再是简单地用更少的资源来生产更多的商品（生产力），而是如何满足客户日益增加的多样化需求。P35；多数企业的大部分收入和利润都来源于客户的重复购买。P41为眼前利润，缩减一线员工、缩减成本是有风险的。P81因为客户表达不满时更多采用品牌转移和背叛的方式，而不是投诉，因为处理和分析投诉的成本低于销售的下降，所以公司有动力去促进投诉沟通。如果需求是高度弹性化的，则接到客户投诉比客户流失更好。P125买方前来抱怨而非另择他枝对企业是有利的，因此提供便利的渠道鼓励不满客户实施投诉是重要的。P126获得客户忠诚需要付出很大的代价，尤其是在缺乏高水平客户满意度的情况下。如果客户不是特别满意，且有选择的余地，那么保留他们的唯一方法就是提供一个优惠价格。于是，只有偏好低价的客户被保留（只会在下次有人提供一个更优惠价格的时候失去他们），利润空间缩小。结果是，不产生利润的客户在竞争者之间周期性交易。P140客户满意度低的公司锁遭遇的问题是，他们被迫实施价格竞争，无视自己是否具备从中胜出的成本结构或效率。大部分的重复购买有赖于客户满意度如何。客户满意度又依赖于公司产品和服务的用户花程度、质量和价格——重要性依次下降。一个满意客户重复购买带来的利润是相当高的。P164

《客户满意的真相》

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