

# 《赢在运营》

## 图书基本信息

书名：《赢在运营》

13位ISBN编号：978754591001X

出版时间：2015-10-1

作者：李森

页数：256

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](http://www.tushu111.com)

# 《赢在运营》

## 内容概要

从客户维系到存量经营，从存量经营到客户运营，是中国通信运营商客户管理的重要变革。在这样的大形势下，作者总结在运营商十余年的工作心得，从实战中总结方法，在方法中总结技巧，在技巧中整理出可以直接应用的实战宝典，以直白、翔实的语言阐述了大数据时代客户运营工作的变化，如何从生命周期看客户运营，以及客户运营的25个方法，等等。这是一本理论结合实战的培训书，对于企业，尤其是通信运营商的实战尤其重要。不仅适用于运营商管理决策人员研究参考，更适合一线人员学习运用。

## 作者简介

李永志

管理3000人的客户服务团队，集团级内训师，承担客户运营管理、落实工作，实战经验丰富。

从基层的集团客户管理员做起，到VIP管理员、渠道管理员、增值业务委员会协调员。沉浮于邮政、联通、电信等运营商，不断积累，不断学习，对客户管理有深刻的认识，并有足够的理论积累，课程备受学员的欢迎。

著有《最受欢迎的客户维系课》（北京大学出版社）、散文集《捉迷藏的人在墙和篱笆上行走》（东北师范大学出版社）。

吴佩兰

管理1000多人的VIP客户维系服务团队，集团级内训师。

从基层做起，历任客户俱乐部主管、积分主管、集团客户维系主管、VIP客户维系主管。对通信市场有清醒的认识，对客户管理既有实践的积累，又有理论的深度，课程备受学员的欢迎。

熊英

金牌内训师。从事通信服务行业十五年，具有丰富的营销策划与实战经验，管理电信集团某省公司1000名VIP一线服务经理队伍。

先后供职于国信通信、联通、电信，历经经营分析、品牌宣传、营销策划、渠道管理、VIP客户服务、存量经营等多个岗位，推出了《教你成为一名优秀一线服务经理》等系列课程，深受学员欢迎。

## 书籍目录

- 推荐序 从渠道角度看客户运营
- 序 客户运营是企业存货的关键
- 第一篇 客户运营的“前世今生”
- 第1章 大数据时代客户运营工作的变化
  - 关于客户运营的几个观点一直左右我
  - 有了大数据，有了新变化
  - 真心有客户，企业就成功了
- 第2章 从离网角度看客户运营
  - 客户满意度与客户离网
  - 我们的客户为什么会“逃离”
- 第3章 从生命周期看客户运营
  - 客户有生命周期，市场有运营规律
  - 入网期、成长期的客户运营要点
  - 成熟期的客户运营要点
  - 预警期的客户运营要点
  - 衰退期的客户运营要点
- 第4章 从长远目标看客户运营
  - 客户运营不是短期的事
  - 客户关系是杀手锏
- 第5章 从低值低效看客户运营
  - 辩证看待客户低值低效
  - 低值低效与客户运营的关系
- 第6章 从客户维系看客户运营
  - 客户维系、存量经营和客户运营之间的关系
  - 要汲取客户维系的经验教训
  - 少扯皮、少营销、少考核
- 第7章 目前存在的问题
- 第二篇 客户运营的“道”与“术”
- 第8章 如何打好客户运营的地基
  - 第1式 用好集中、分散这两把运营双刃剑
  - 第2式 制定有效的考核模型
  - 第3式 强化风险防范意识管理
  - 第4式 从入网处把好第一道关
  - 第5式 建立市场情报系统
  - 第6式 画好两张图，建好一个库
  - 第7式 坚持推进客户忠诚度管理
  - 第8式 加强管控异常发展客户
- 第9章 如何建设量质兼优的客户运营团队
  - 第9式 善用队伍中的“懒蚂蚁”
  - 第10式 提升自主服务客户的能力
  - 第11式 带队伍要有授权机制
- 第10章 如何抓好渠道管理和运营工作
  - 第12式 做好渠道的有效协同
  - 第13式 做好实体渠道的客户运营
  - 第14式 做好电子渠道的客户运营
  - 第15式 整合O2O资源，更好地服务客户
- 第11章 如何为客户打造合适的产品

- 第16式 给客户最合适的产品162
- 第17式 积分产品可以有效降低客户流失
- 第12章 如何用好服务亲情策略
- 第18式 见面服务要让客户一见倾心
- 第19式 打理好仪容仪表
- 第20式 做个会说话的服务经理
- 第21式 服务经理与客户联系的五种途径
- 第22式 克服与客户沟通中的障碍
- 第23式 切实掌握服务的度
- 第13章 如何有效组织客户活动
- 第24式 写好老客户回馈营销策划案
- 第25式 做好购机盛会实战活动

运营语录

# 《赢在运营》

## 精彩短评

- 1、十分棒的一本书，很实用，讲解的很详细
- 2、相当不错的图书，值得一读

## 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](http://www.tushu111.com)