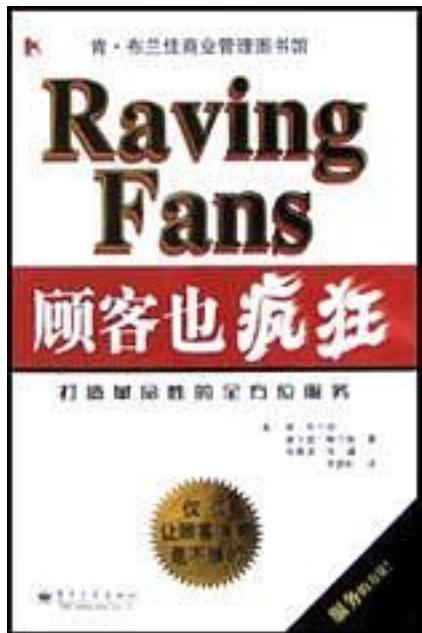


顾客也疯狂



[顾客也疯狂_下载链接1](#)

著者:[美]肯.布兰佳

出版者:电子工业出版社

出版时间:2003-10

装帧:精装

isbn:9787505391758

顾客也疯狂：打造革命性的全方位服务，ISBN：9787505391758，作者：（美）肯·布兰佳（Ken Blanchard），（美）谢尔登·鲍尔斯（Sheldon Bowles）著；张春波，张疆，李蔚虹译；张春波译

作者介绍:

目录: 管理大智慧
致中国读者
前言

一 决定你想要的是什么
二 发现顾客想要的是什么
三 发现顾客想要的是什么——履行加一
查理奖
作者简介
肯·布兰佳公司在中国
· · · · · (收起)

[顾客也疯狂](#) [下载链接1](#)

标签

管理

营销

顾客

消费心理学

服务

管理学

我的珍藏

销售营销

评论

只见孔雀开屏，不见孔雀屁股。

通过故事讲道理，比较基础。

让我想起了海底捞

想象的成功，1%的进步

有。收藏1

小故事的形式，可以有些启发，挺好读的

内容不错，几条核心建议是关于打造服务的真理，内容还可以更精炼

典型的快消类图书，随便看看，换换脑筋。

三点吧1.自己先有构想2.了解客户，放弃一部分客户3.1 %不断改进

[顾客也疯狂](#) [_下载链接1](#)

书评

一直以来，顾客至上的观念，不是因为得以遵守才赢得尊重，而是因为没有得到履行而越发彰显。

而现阶段的情况是，餐馆里饭菜冰凉、公共厕所肮脏不堪、外面迟迟不来、零配件不合格、订单遗失、服务人员懒得动弹，而面对这一切，顾客早已习惯了忍气吞声。很差...

顾客为你疯狂！听起来真的疯狂！

现在的绝大多数商家能做到顾客满意就已经觉得万事大吉了，这样的目标可能吗？是不是在做梦？

感谢肯·布兰佳为我们带来的这本小书，简单的故事明了的把这样一个梦诠释了出来。
总结一下：一、展开一个以顾客为中心的完美想像 二、...

[顾客也疯狂 下载链接1](#)