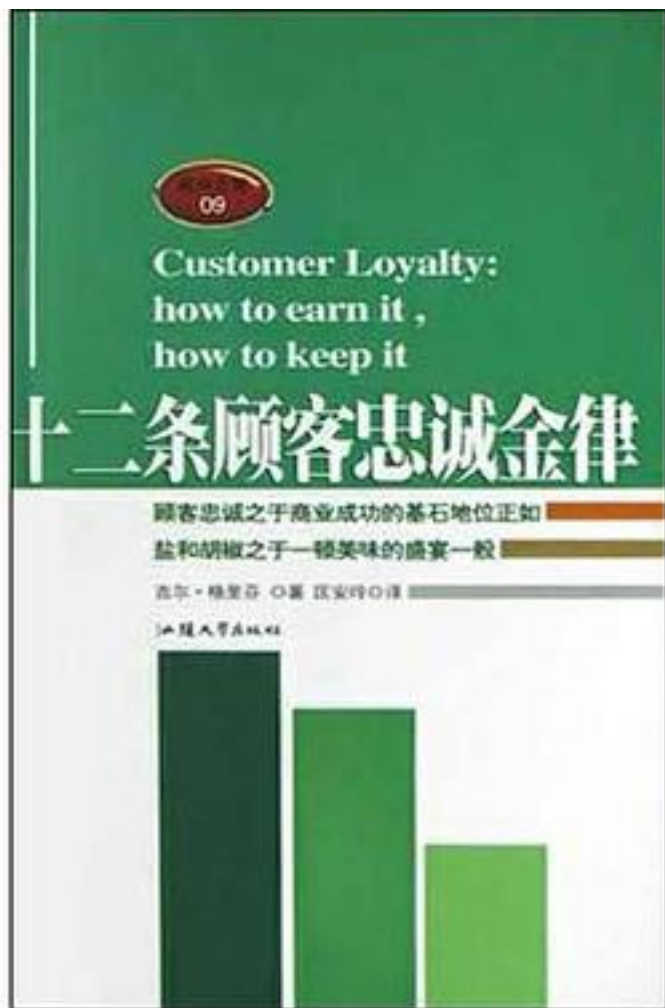


# 十二条顾客忠诚金律



[十二条顾客忠诚金律\\_下载链接1](#)

著者:吉尔·格里芬

出版者:汕头大学

出版时间:2001-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787810365055

从本书中你会看到网络正如何提高顾客的敏感度、洞察力；公司在“应付”越来越苛刻

为顾客时，哪些技术方式是最关键的。研究结果显示，通过多种渠道与公司发生买卖关系的顾客比单渠道的顾客表现出更高的忠诚度。为什么电话服务中心成为公司新的重心前缘部分；要向顾客提供周到周全的服务，这些顾客服务代表们需要具备哪些能力。公司、企业怎样做到满足顾客的价值需要，并最终赢得其忠诚。

《十二条顾客忠诚金律》清楚地划分出消费的七个环节，并且指出在每一环节中，公司、企业可以运用到哪些策略。这些策略适用于不同大小、不同规模公司企业的任何产品或服务。

作者介绍:

目录: 前言 罗伯特·T，赫里斯

序言

第一章 顾客忠诚——快乐盈利的途径

第二章 透视忠诚

第三章 培养一个忠诚的顾客（七个关键环节）

第四章 从可疑者到展望者

第五章 从展望者到“第一次”顾客

第六章 从“第一次”顾客到常客

第七章 从常客到忠诚的客户

第八章 从忠诚的客户到拥护者

第九章 顾客流失如何预防或应付

第十章 怎样在你的公司培植忠诚的理念和文化

附录 十二条忠诚原则

• • • • • [\(收起\)](#)

[十二条顾客忠诚金律 下载链接1](#)

标签

管理

消费者

励志

评论

很赞的一本书。10年前看过。用于指导客户服务。

-----  
[十二条顾客忠诚金律\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[十二条顾客忠诚金律\\_下载链接1](#)