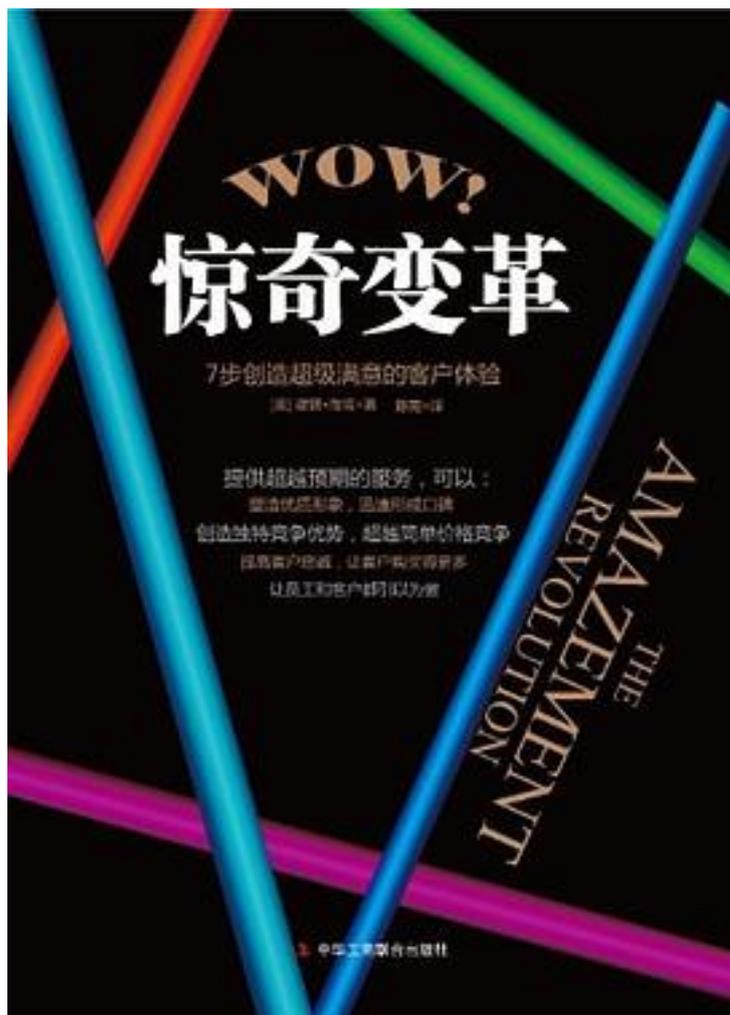


惊奇变革



[惊奇变革_下载链接1](#)

著者:谢普·海肯

出版者:中华工商联出版社

出版时间:2012-11

装帧:

isbn:9787515802718

《惊奇变革:7步创造超级满意的客户体验》内容简介：在一个不太景气、竞争激烈、对

价格非常敏感的经济环境中，你若想从中脱颖而出，客户服务就是你能选择的最重要的工具之一。《惊奇变革:7步创造超级满意的客户体验》作者谢普·海肯为大家提供了7个强大的战略，任何组织都可以运用这些战略来提高客户和员工的忠诚度。作者从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战略可以且应该立即实施——无论组织的规模是大还是小。

作者介绍:

谢普·海肯 Shepard

Presentations的创始人和“首席惊奇官”，致力于帮助企业建立员工与客户的高度忠诚。他在数以百计的刊物上发表过文章，他是多部著作及《华尔街日报》畅销书《客户狂热》的作者。他的客户覆盖面广，既有小规模企业，也包括那些企业巨头，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，入选全国演讲者协会的名人堂。

目录: 第一章 狂热：客户成了传播者

惊奇并不一定表示每次服务都会让你发出“哇！”的赞叹。它是一种体验，包括“所有的时间”“我知道它靠得住”“优于平均水平”等要素。

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

美国运通打动我的地方，不仅仅是其高管人员希望把公司带到更高层次的承诺，更是这样一个《财富》500强公司还能够快速鼓足勇气，进行内部调整以维护和支持持续的惊奇变革。

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

你的组织是否有一套核心价值观，帮助你为客户提供正确的体验，并且帮助你识别你想要聘用的人才？组织里的所有人是否都无一例外地按照这些核心价值观行动？

惊奇战略1：提供会员服务049

从承认开始，然后增加价值050

加入俱乐部055

引导客户057

保留好公司058

提供归属感061

接触的机会063

欢迎加入俱乐部064

回顾：惊奇战略1——提供会员服务066

惊奇战略2：保持乐趣068

善待员工，员工也会善待顾客070

和睦相处075

给员工提供空间077

保持灵活性079

创造同事之间相互认可的机会081

无条件信任082

庆祝084

回顾：惊奇战略2——保持乐趣087

惊奇战略3：建立伙伴关系089

客户的问题即是你的问题090

提供人性化的服务094

用始终如一的服务打造客户信任096

加倍的付出定有回报099

言出必行101

创建客户支持网络103
统一的品牌承诺104
回顾：惊奇战略3——建立伙伴关系106
惊奇战略4：招聘合适的人107
关于态度的面试109
工作永远要充满激情112
定义“服务”114
创建内部员工推荐程序116
雇用最佳客户117
得到应聘者的评述与反馈119
欢迎加入新公司121
回顾：惊奇战略4——招聘合适的人122
惊奇战略5：创建难忘体验124
贴心礼物无须奢华125
惊喜又温暖的感谢卡128
记住客户的重要纪念日129
充分利用行业淡季131
将售后服务融入市场营销与促销中132
面对面贴心服务133
表达真诚谢意的服务跟踪电话135
回顾：惊奇战略5——创建难忘体验136
惊奇战略6：建立传播团体138
从客户那里得到好的想法139
建立公司品牌的道德承诺143
围绕一个中心建立团体144
追求完美146
促使顾客共同参与公司组织的论坛147
使顾客在用户群中畅所欲言149
慈善可以巩固公司品牌152
回顾：惊奇战略6——建立客户传播团体155
惊奇战略7：言行一致157
了解你的价值观158
树立榜样
• • • • • (收起)

[惊奇变革_下载链接1](#)

标签

客户服务

惊奇战略

客户体验

管理

影响力

团体

商业

变革管理

评论

拍脑袋写的

还是有些收获的，感觉是模仿《从优秀到卓越》那本书的格式写的。还是有收获的。

[惊奇变革_下载链接1](#)

书评

客户服务每个行业都在做，但是在今天这样一个竞争激烈的经济环境下，如果想在竞争中脱颖而出，客户服务就是最重要的一个工具。这本书就是告诉我们怎样才能把客户服务做到极致——也就是惊奇变革。书中给了我们好多启发，同时也为我们实现服务文化到惊奇文化的转变提供了一个清...

[惊奇变革_下载链接1](#)