

# 店铺顾客管理



[店铺顾客管理\\_下载链接1](#)

著者:李爱先

出版者:经济管理出版社

出版时间:2004-9

装帧:简装本

isbn:9787801629968

本书着重阐述了顾客管理对于店铺的重要性，并就顾客满意、顾客服务以及顾客忠诚等店铺顾客管理的焦点问题进行了深入探讨。

本书共分七章，第一章在导入店铺顾客管理的重要性的同时，提出了店铺管理的基本理念——顾客至上，即一切以顾客为中心；第二章通过分析顾客心理和顾客购买行为，为店铺提供了如何创造顾客的基本策略和方法；第三章以顾客服务战略为中心，探讨了店铺顾客服务的重要性、店铺如何围绕顾客设计服务，以及店铺顾客服务管理的关键问题；第四章围绕顾客满意度，提出了顾客满意战略和顾客满意经营理论，以及如何测量和提高顾客满意度的基本方法；第六章着重探讨了店铺如何对待顾客抱怨，以及店铺预防和处理顾客抱怨的方法和技巧；第五章是店铺顾客管理的重中之重；第七章就不同行业的店铺提出了各具特色的顾客服务和管理策略。

本书最大的特点就是，具有易读性、创新性和可操作性。本书从中国店铺经营的实际情况出发，结合现代市场营销的最新理念，用通俗易懂的语言、翔实的案例，系统而深刻地探讨了店铺顾客管理的理论与方法，对店铺经营者以及店铺从业人员来说，具有较强的参考价值。

作者介绍:

目录: 第一章 顾客是店铺的生命

第一节 顾客的界定

第二节 顾客是店铺的自要资产

第三节 “顾客至上”是店铺最基本的经营准则

第二章 店铺顾客开发

第一节 透析顾客心理

第二节 了解顾客购买行为

第三节 创造顾客

第三章 店铺顾客服务

第一节 店铺顾客服务概述

第二节 导入店铺顾客服务战略<

· · · · · (收起)

[店铺顾客管理\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----

[店铺顾客管理 下载链接1](#)

书评

-----  
[店铺顾客管理 下载链接1](#)