

德士高的故事



[德士高的故事_下载链接1](#)

著者:[英]克莱夫·哈姆

出版者:企业管理出版社

出版时间:2005-8

装帧:

isbn:9787801972279

德士高俱乐部卡于1995年推出，它是世界上最成功的零售忠诚计划。自从俱乐部卡推出以来，德士高改变了它与顾客的关系。今天，它不仅是英国名列榜首的零售商，而且还是世界上最成功的网上超市、欧洲增长最快的金融服务公司，也是当之无愧的世界顾客关系管理（CRM）最成功的典范之一。

本书叙述的是富有戏剧性、未曾有人说过的故事，有关俱乐部卡如何构思，推出和发展的过程。克莱夫·哈姆比和特里·亨特是德士高声势浩大的改变背后的两个主要有影响的重要人物，而提姆·菲利普斯是顶尖的商业题材作家和传媒工作者，三个人一起给我们讲述了俱乐部卡引人入胜的幕后故事；成功、失败和无比珍贵的经验教训。

作者揭示了在几乎所有的忠诚计划都遭到失败的时候，德士高是如何使顾客忠诚营销行之有效的。他们生动地探讨了俱乐部卡为什么取得了无与伦比的成功，以及德士高获得的利益，更重要的是顾客获得的利益。

作者介绍:

目录:

[德士高的故事_下载链接1](#)

标签

CRM

营销

顾客

零售

德士高的故事

零售业

直复营销

电商

评论

: 会员卡，数据驱动业务

还有哪个公司能做到像德士高一样呢？

妙极!它给了许多新思路.

此店甚大，细腻积累而成

[德士高的故事_下载链接1](#)

书评

我相信德士高的故事本身是十分有趣的，但在这个版本中，内容越有趣看得就越痛苦！我很纳闷，为何出版社愿意花大价钱引进好书，却不愿意为书找个好翻译？！当然，可能出版社有他的难言之隐，但我希望出版社的编辑们能有一些基本的原则和底线，因为读者希望看到的是人写的书，而...

[德士高的故事_下载链接1](#)