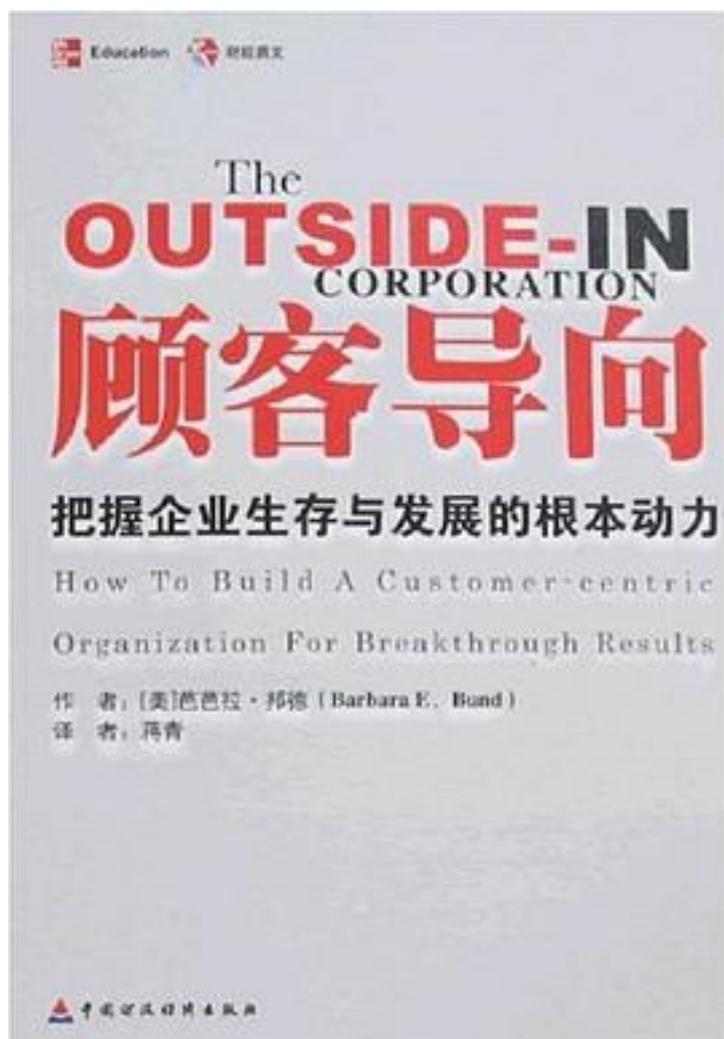


顾客导向



[顾客导向_下载链接1](#)

著者:芭芭拉·邦德

出版者:中国财政经济

出版时间:2008-1

装帧:

isbn:9787509503621

《顾客导向:把握企业生存与发展的根本动力》作者芭芭拉·邦德是斯隆管理学院的高级讲师，她继承并发展了彼得·德鲁克关于企业要关注顾客的思想，通过麦当劳、IBM、戴尔计算机公司等大型企业的案例，展示了“由外及内原则”，为读者提供了一系列工具，帮助他们根据顾客的根本喜好、需要与需求，为企业建立以顾客为中心的、“由外及内”的战略。

不管你的企业以及你的竞争地位如何，《顾客导向:把握企业生存与发展的根本动力》都能协助你改变对顾客的看法，更重要的是改变对你自己的看法。《顾客导向:把握企业生存与发展的根本动力》将带领你一步步地实现以下目标企业永远都不可能获得完备的客户信息，我们需要克服这一现实的挑战。

*为每一种市场行为设计一个建立在客户基础之上的“由外及内”的战略。

有效沟通这一战略，让每个层次的员工都成为“由外及内”战略的一部分。

*根据客户和市场的变化调整你的“由外及内”战略。

满足顾客需求是通向成功的最有把握的道路。《顾客导向:把握企业生存与发展的根本动力》将为你提供必要的知识与工具，协助你重建自己的战略思维与方法，使你有效地关注顾客的需求。在长期中，关注顾客需求是唯一决定企业成功与否的因素。

作者介绍:

目录:

[顾客导向_下载链接1](#)

标签

管理学

评论

[顾客导向_下载链接1](#)

书评

[顾客导向_下载链接1](#)