



Лучшие книги о работе с клиентами

Благодаря этим книгам Вы настроите первоклассные отношения с клиентами.

☐ 1. Карл Сьюэлл, Пол Браун "Клиенты на всю жизнь"

Прочтя книгу, получите полезные и эффективные советы, как выстраивать отношения со своими клиентами.

☐ 2. Фред Райхельд и Роб Марки " Искренняя лояльность"

После этой книги вы уже точно сможете определить, кто является настоящим поклонником вашей компании, а кто пустит о ней «черную» молву.

☐ 3. Джозеф Мичелли "Правила Zappos. Технологии выдающейся интернет-компании"

Правила Zappos — это сводка полезных советов на каждый день.

☐ 4. Рик Баррера "Превосходя ожидания"

Баррера объясняет, что такое точки контакта, какую роль они играют, как правильно с ними работать. Все точки контакта Рик разбивает на точки контакта с продуктом, персоналом и системой

☐ 5. Джон Шоул "Первоклассный сервис как конкурентное преимущество"

Джон разработал первую в мире программу по повышению уровня обслуживания

☐ 6. Нейл и Мюррей Рафел "Как завоевать клиента"

Эта книга появилась намного раньше, чем «Искренняя лояльность», но читать их я вам рекомендую вместе.

☐ 7. Рэй Сисодиа, Джаг Шет, Девид Вольф "Фирмы, несущие любовь"

Эта книга — огромный статистический материал, который еще раз доказывает, почему клиентоориентированные компании достигают успеха и более прибыльны, чем их

конкуренты

☐ 8. Филип Грейвс "Клиентология"

Чтобы лучше понимать своих покупателей, чтобы не тратить массу денег на бессмысленные исследования и опросы, просто прочтите «Клиентологию».

☐ 9. Леонардо Ингильери и Мика Соломон "Выдающийся сервис, отличная прибыль"

Берем карандаш и выписываем фишки по повышению и укреплению клиентской лояльности.

☐ 10. Игорь Манн и Дмитрий Турусин "Точки контакта"

Эта книга, даже не совсем книга, а рабочая тетрадь. Вам дается теория и задания. Далее дело за малым — взять и применить!

Прочитав эти книги, Вы обнаружите массу идей, как лучше работать со своими клиентами и как стать более клиентоориентированными.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?