Чек-лист | Эксперт

Лучшие книги о работе с клиентами

Благодаря этим книгам Вы настроете 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 Мюрей 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?