

卖什么都是卖体验：互联网时代必学的39条客户体验法则 [The Customer Rules:The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service]



[卖什么都是卖体验：互联网时代必学的39条客户体验法则 \[The Customer Rules:The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service\]](#) [下载链接1](#)

著者:[美] 李·科克雷尔 著，靳婷婷 译

[卖什么都是卖体验：互联网时代必学的39条客户体验法则 \[The Customer Rules:The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service\]](#) [下载链接1](#)

标签

评论

体验非常棒！！！！！！

买了十多本，在京东一次就买到了，真方便，书质量不错。

写的不错，受益匪浅，值得一读。

the customer rules 书不错，写的很浅显易懂，知易行难，尤其是需要从上至下推广

还好吧，内容和我想象的有些差别，还是不错的，好红好好好好好好好好

这本书获益匪浅，特意第二次买，送给我团队的小伙伴

强烈推荐，对体验的理解很专业，值得学习

非常不错，物美价廉，下次再买

内容不错，但缺少客户体验和客户期望之间的研究

此用户未填写评价内容

超级划算超级棒超级喜欢值得购买推荐大家购买老板大气老板要发发财呀！

很好的产品，值得信赖！

和图片描述一致，正版好书

很好的一本书。好好学习。转化运用。

还不错啊，能用，还可以，能用，不错啊，可以啊。。。能看

很实用的一本书，建议做销售的朋友多关注

产品一如既往地好

每月一本书，提高成长速度

不错哦，京东送货速度很快，服务态度也很好，东西很实用

挺好的，值得一看！

评价大于20元的商品超过10个字就有机会获得京豆～

好好好好好好好好好好

朋友推荐，值得一看，

非常不错。物流很给力。

很好.....

学习学习，给自己充充电。

挺好的，包装精良，速度也比较快。

不错，值得购买，卖什么都是卖体验

宝贝已收到 很不错 下次继续光顾

东西很不错，以后还会购买。

还没看，应该不错

书质量包装物流都很棒，很满意

理念不错，看看目录就可以了，其实不需要买。

好书推荐买来看看还不错的，顶下

这本书不错，很好

朋友圈里大咖推荐，必须买来看看，学习不能停

东西真心的不错后期支持

斤斤计较就你那

非常非常非常非常非常非常非常非常非常好

包装的很好，没有破损，满减很便宜

还没看过，看过了再来评

很不错.很实惠.物美价廉

正版，讲解很详细，值得购买

好好好好好好好好好好

京东速度就是快

好书。经常看看书，突破下思维。

.....

还没看呢 看完在论

老外写的，还不错

不错，朋友推荐

哈哈还好还好

39条经验不错，就是字太小了，阅读感觉费劲。

理念很实用

回购
回购回购回购回购回购

不错很好

质量很棒

领导推荐

非常好

挺好的

互联网创业需要看的书，值得推荐吧

还行吧，主要是从服务行业的视角来看的。

总的来说，写的内容还算可以

还没看，题目不错，但愿不是标题党。

东西一般。东西一般。

看完了，内容还不错，可惜都忘了

太简单 法国红刚刚好转移居住房间谍影重重点的话费了解除

还没来得及看，互联网确实值得我们学习

一般般一般般一般般一般般

对服务性行业应该有点帮助

可看可不看，没意思。

很好

漏电保护器自动断电。报售后维修，15天没有任何反馈！打了4次电话去催，每次都说不配件让等着。这么个小故障都修不了，这么个小配件都没有，干脆关门得了！！！！

还行

好

一次不爽，百次差评,垃圾京东

不错。。。。

正版书，京东送货快，推荐！

正版的 确实好

不错的书。虽然有点老生常谈，但还是有点启发的！

不错

体验这个环节需要好好的打造

书的印刷质量不错，内容也挺实在，送货速度还快，就喜欢京东这点。

公司统一购买，书是正版！读了还是很有感触！

书很好，配送很快！！！！

朋友推荐的，看了部分！

非常不错一本书，简练精致！

包装好，快递给力，希望书的内容也给力！ .

很实用

南无阿弥陀佛！感恩一切提供服务的众生。毫不为己专门利人，全心全意为人民服务！

好书

不错的书,反映了互联网时代客户的心理

小哥辛苦啦，真快

送朋友的，还不知道怎么样

经验总结

相信京东，不错。送货速度快

实体店没有很多存量只好来网上买 包装不错 五星好评

行云流水 丹青妙笔 拍案叫绝 妙笔生花 笔扫千军 笔下生花惜墨如金 点石成金 笔下生辉
一气呵成 字字珠玉 酣畅淋漓淋漓尽致 栩栩如生 维妙维肖 惟妙惟肖 文笔极佳

才思敏捷博学多才 才高八斗 学富五车 言简意赅

质量很好 物超所值的产品

很不错的一本书！

还没看，希望不错！

很不错 可以从中学到很多东西

卖什么都是卖体验，给单位买的，整本书读完了，受益匪浅，是职场人士值得一读的好书

书店看到的，淘一本读

真是非常的好，性价比超高的

质量还不错，货发到的也很及时。

看了一部分，写得比较单易懂，没事可以读一读

书这东西，见仁见智，各有收获

红米自以为是早睡早起庸人自扰之

帮公司买的书，习惯性好评！

帮老公买的，学习是最好的投资哦

好书！

买了好多家了，非常棒！

送的很快，质量也不错，正在学习中

很好很给力 非常不错

不错不错哦

好书不用说，推介大家都可以看看

第二次购买了蟹鲷又买了3本，赞一个

写的很好的一本书，写的通俗易懂

大老板让大家学习的书，得看

书不错，包装精致，内容也挺好！

书还不错，就是快递速度慢了点

盆友推荐的，刚入手，还没开始看

我很喜欢

哈哈哈哈哈

好书一本，好久没有买到这么实在的销售类书籍了

超级快，晚上订的早晨就到了，同事自己早晨订的，下午就到了，希望一直如此迅速

不错，实用性强，值得拥有

很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!!
很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!!
!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!!
很好啊!!! 很好啊!!! 很好啊!!!

实物与期待匹配，给个好评

阔以

书不错，讲的比较好

人们在对体验顶礼膜拜的同时，反而忘记了客户体验的常识——所有的优质体验都是来自人与人之间最真诚的相互关系。互联网颠覆的是人与人的沟通渠道和方式，而优质体验的本质并未改变。随着O2O浪潮席卷互联网商业时代，回归对客户体验基本原则的遵循是所有平台、产品和服务的必修课。
被誉为“客户体验领域最权威专家”的李·科克雷尔将其16年迪士尼乐园、8年希尔顿酒店和17年万豪酒店高管工作所积累的客户服务经验进行了深入梳理，融汇成39条可轻松执行的基本法则，通过一个个真实、生动的案例，为我们展示了怎样赢得客户、留住客户，怎样把忠实顾客转变为企业的铁杆粉丝。每条法则设为一章，简洁精悍，你只需花五分钟就能读完一条，然后马上就可以把它们付诸实践。 【作者简介】

不错，空闲的时间充充电。

很好，是正版书，内容还没看，希望有收获

随着人们消费方式的变化，确实是卖的一种体验，很有帮助

很好很好很好很好很好很好很好很好很好

京东的速度就是快，空闲的时候看看书！

是正版的！值得买！

一直听到别人在介绍，刚到手还没翻开去看！希望能有帮助！

书写的很好，很实用

不错，很好的学习工具。

好的

迪士尼的服务精髓剖析，很受用！

发货速度很快，书也是正版的 很喜欢

很有一些道理。

不错的一本书,正在学习

这本书是朋友推荐的，收到后还没来得及看内容，但是书的质量还是不错的！

书很好，包装也很不错。快递小哥儿服务很赞???

好书！

好书，容易理解接受

今年赶上京东6.18活动买的，京东的店庆活动实在太给力了！！！！

好评， 很不错的书，值得拥有

非常有料

值得一读

好书，学到了一些知识，内容丰富，纸张也不错。

中信，中信，好书好书。

一本好书可以改变很多

这本是比较着急要看的，要加油了。

书的内容不错，角度也比较新颖

质量不错

书的质量妥妥哒 快递小哥棒棒哒

很不错 正品书 非常喜欢 会认真阅读

品质很好，物流超快，上午下单晚上到货。

还没开始看，翻了几页，还好

挺好的书，京东买的也便宜，是正版，送货速度很快，给力

买来学习的，还没看到这本书

不错，值得关注！

京东物流十分给力。赞一个

最直接的客户感受

挺好的，还会继续购买，支持

正版书，物流快，京东很给力

很不错的了，，，，，，，，，

比较大而化之，一般般

内容以案列为主，很多技巧如何使用，在什么场景使用，还得自己琢磨

期待

内容不错

十五字十五字十五字十五字十五字

给力

很不错的书，看了几天推荐

顾客体验很重要，学习先

[卖什么都是卖体验：互联网时代必学的39条客户体验法则 \[The Customer Rules:The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service\] 下载链接1](#)

书评

[卖什么都是卖体验：互联网时代必学的39条客户体验法则 \[The Customer Rules:The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service\] 下载链接1](#)