

顾客也疯狂



[顾客也疯狂_下载链接1](#)

著者:肯·布兰佳，谢尔登·鲍尔斯 著，赵晖 译

[顾客也疯狂_下载链接1](#)

标签

评论

这本书是144页，浓缩就是精华。

通俗易懂，很推荐的一本书，故事性强，说明也强

不错，儿子喜欢，确实写得好

顾客也分几桶莫喊我嗯里

不错的书，再次购买，送人

一本书打开一扇窗子，加油。

可以一起学习的，对客户服务流程有了更深的认识

内容言简意赅，通过故事启迪顾客想要什么，是本好书！

有些启发，可能还需要深读。

送员工的印刷不错，还可以！

好评，，，，，，

好的，我们一起努力？

一分钟经理人系列书籍内容简单易懂，不错的书籍

不错，包装很好，质量不错，大赞！！

很好，质量不错，发货速度很快！

做零售百货的非常值得一看，如何抓住顾客。都要看你自己的领悟，一定要从顾客的角度去分析。把自己当成消费者

有空好好看看，听说是很不错的书，京东一如既往，赞一个。

不错不错，物流满分，京东自营，一如既往

不错，上午购买的下午就到货了，超级喜欢京东，一直购买的商家！

京东商城的东西一如既往的好

看了一半了，表示一般般把，说的是故事和例子，比较局限性

单位统一购买，批量阅读，值得推荐，什么样的服务可以留住客户？

赶上活动买的，价格便宜

强烈推荐，好书

还没有开始看，物流很快！

管理学的经典书籍

还行还行还行，物有所值

到货很迅速，质量很好，好店铺，推荐了。

顾客也疯狂，挺不错的书，印刷质量也不错！就是买完了，发现降价了！

是的没错，我们的生活方式。

好好好好好好好好好好好好好好好好

質量好，內容好 支持 支持

产品不错很好的，支持学习

非常的不错，很好很喜欢。哈哈哈哈哈

不错。

书还可以，有点单薄，思想不错

很好的书，很好

通俗易懂，内容丰富，值得推荐

东西很好 很实用 强烈推荐

还没看，价格很便宜!! ！

好评，是正版

就那样吧??

人也疯狂

挺好的

疯狂吧

OK

?

好书

明明没签收，快递却显示已签收！打了两天电话才送来！！！！态度恶劣至极！

好

一口气在飞机上看完了，以有情节的小说体讲服务，情节有悬念，要不也不会一口气读完。很好，值得推荐

是正品 包装不错 物流也给力

成功的组织都有一个共性：关注顾客，关注客户。无论是对公司、事务所、医院，还是政府机构而言，一个组织只有关注客户的需求，才会获得成功。这门学问早已不是秘密。业务介绍、年度报告、墙面海报、研讨会，甚至电视节目都在宣扬顾客至高无上。不过，莎士比亚似乎更崇尚“违背而非遵从”。其实通常来说，客户服务真的是糟透了。这也难怪。看看我们是如何教育我们的管理者的吧。我还在念大学的时候，就学习了市场营销与消费者行为学的相关课程。书里认为，消费者都是乌合之众，只要广告宣传与促销得当，无知的消费者就会埋单，产品甚至会大卖特卖。我在做全美巡讲时遗憾地发现，许多年轻的管理者仍然这样认为。广告宣传、产品定位、市场份额、定价策略都是至关重要的。不过归根结底，商品不是卖出去的；产品与服务是引导出去的。既然大部分的服务都不尽如人意，美国人便寻思改革了。尽管我们可能不会按业务介绍

和墙面海报那一套来做，但是我们认同客户服务是必要的。于是，越来越多的个体机构管理者将眼光放在了客户的身上，而他们的成功就如同灯塔，指引着后人。大概5~8年之前，质量至上的浪潮正要席卷我们。后来我们才发现，仅有质量其实是远远不够的。如今，客户服务掀起了一波比质量浪潮还大的浪潮，当它真的来临之时，那些没有做好准备的组织就将措手不及，被淹没在历史长河中。

我在商业领域取得的成功，包括我出的书、公共演讲，以及我所在的一些慈善社会团体，皆源自于关注客户的需求——我将客户视为独立的个体，并试图了解他们的需求。几年前，我就希望能够读一读《顾客也疯狂》这本书。这是肯·布兰佳的巅峰之作。他写得的确不错。他与合著者谢尔登·鲍尔斯（Sheldon Bowles）选择了一个错综复杂的重要主题，并层层深入，直至其核心内容，之后又将这些精髓深入浅出、趣味横生地娓娓道来：决定、发掘、完善，这三步已成为我创造忠实客户的法宝，它也将会成为你的入门指南。

就这个主题而言，我认为肯与谢尔登的文章无人能及。我认识他们已经20多年了，我们都加入了年轻总裁组织，这是一家总裁教育协会，会员的年龄均不超过40岁，且经营的公司员工超过50名，销售额超过500万美元。谢尔登与我都是年轻总裁组织的会员，而从1977年起，肯就担任该组织的顶级资源讲师。他不仅是我的写作导师，他还启发我并给了我写作《与鲨鱼一起游泳》的灵感。他特别善于化繁为简，他授人以渔，他教授的东西别人很容易就能上手。谢尔登和他的团队经营着一家名为“多摩”的汽油公司，全套零售业务公司都有涉及，在他们的共同努力下，这家公司成了客户服务的典范（谢尔登认为他的团队功不可没）。

打法阿道夫阿道夫阿萨德发打法

好书需要细细思考，不思考等于浪费生命。

培训不错。。。。。。。

帮同事买的，看起来像是正版

很不错的书很不错的书

内容不错，简单易学，看了两遍

很不错的宝贝，继续加油

还没开始，目测不错，快递很迅速！

东西不错，一次买了号多！

非常不错，值得購買。

单位办公用品，一直买这个，很好！

还不错，不过这次内页纸张选择是有点黄色的纸张，不是很喜欢，还是觉得《卖什么都是卖体验》书设计的比较舒服！

[顾客也疯狂_下载链接1](#)

书评

[顾客也疯狂_下载链接1](#)