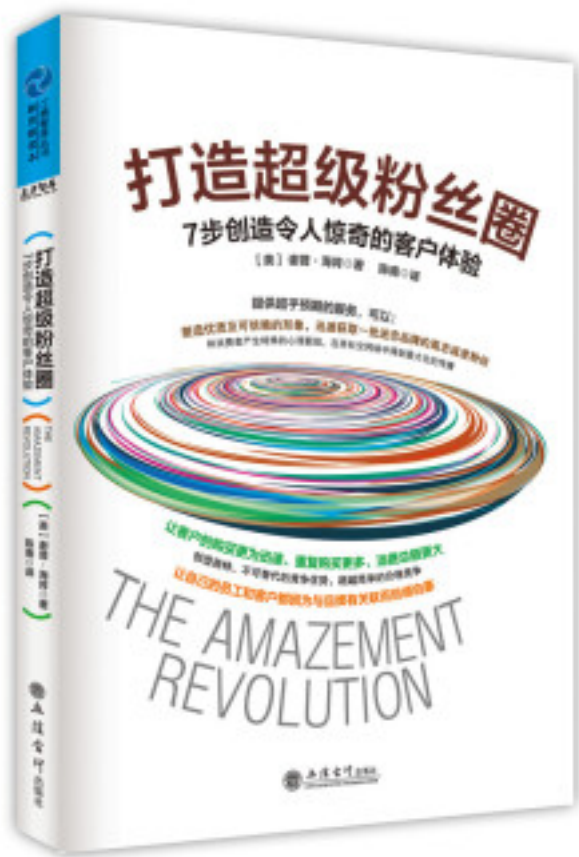


工商智库丛书·打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验



[工商智库丛书·打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验_下载链接1](#)

著者:[美] 谢普·海肯 著，陈南 译

[工商智库丛书·打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验_下载链接1](#)

标签

评论

此用户未填写评价内容

一直在这里买东西，实在实惠，十分满意~

送货给力！值得推荐！送货给力！值得推荐！送货给力！值得推荐！送货给力！值得推荐！

经常购买 一直相信

还不错的书，有意思

非常棒，活动买非常划算，好好学习

看名字买的，有点后悔，借鉴意义不大。

公司内职工书屋购置图书,没有太多评价,发现京东在仓库分配及发送货物时比较浪费时间,导致物流较慢。客服解决问题能力为零！

方便满意的购物体验，东西是正品价格满意，放心阅读！

一直都在京东商城买东西，会选择配送的，速度快。

还没看，朋友推荐的，期待有所收获。

不错，看了电子版一部分，想把书买回来看看看！

国外的不适合国人看

啦啦啦啦啦啦啦啦啦啦

看完了，写得挺好，适合入门

正品好不错多学知识！

书的内容很不错，正在学习当中！！！！！！

非常的不错，很好很喜欢。哈哈哈哈哈哈

非常好的一本书，收获很多

收到看了一部分，内容还不错，书比想象的要薄一点！

还是挺不错的~还是挺不错的~

内容不错，值得学习，努力！

书不错的，值得购买。

同事推荐的 有点心德

很不错的宝贝非常好用

赞，棒棒的，感觉挺好的

不错很有帮助的

公司买的，图书一角。

不错，简单易懂

很不错的一本书

很好的一本书吧

买了好多书，需要充实自己了。没有包装，感觉不是正品。

还没看，屯着

正版，很好。

很好的一本书

简单翻翻看就好，比较浅显，不实战。

包装不错

内容还是不错的，就是纸张不行

不实用，太虚！！！！！！！！

这是一本好玩的书，从前面两章看，主要是讲故事；从后面两章看，主要是讲人物；从中间几章看，主要是讲技术。我在写作的过程中，把部分章节的内容放到了我的博客上，有人看了说很励志，有人看了说对技术有帮助，有人看了说对产品有帮助，有人看了说对创业有帮助，有人看了说其中的内容特别逗，现在我也不知道这是人文读物还是技术书了。

其实技术书很容易写成催眠的读物，对于这本书，我一开始就没有当作技术书来写，最早是我写给自己看的。在2011年年底的时候，我突然意识到在淘宝度过了七年的时光，七年说长不长，说短不短，回忆起来有些往事历历在目，有些却已开始模糊。为了给自己留点回忆，我就开始记录自己这几年的故事，七年之间发生了很多有趣的事情，越写越多，写着写着，我就希望能够挖掘更多的内容了。当时我还担任着“淘宝技术大学”的校长，这给我的写作提供了得天独厚的优势，我可以听不同的人讲淘宝技术所有的事情。于是我就开始凭记忆去写淘宝在过去几年的技术进展，再去找当事人求证内容的细节。然后又由于有些当事人实在太有料了，我干脆把跟他交谈的内容也整理出来，当作《牛P列传》来呈现给读者（淘宝的技术人员以P级来定义，牛P就是很高级别的专家）。至此，本书包含了三种行文格式的内容：一个是笔者自己经历的美好时光，一个是淘宝技术的发展历程，一个是那些牛人的牛事。希望能够通过这三个维度，让读者对淘宝的技术有一个概括的了解，进而通过淘宝对互联网的技术有一个概览。

书名取为《淘宝技术这十年》，口气有点大了，但我很难用一个更确切的名字来概括本书的内容，淘宝在这十年里的技术是很难用一本书来写完的，对于笔者不太熟悉的领域（例如运维、云计算、大数据），没敢着墨太多，书中主要围绕网站的业务和系统架构之间的关系展开论述。我希望能够抛砖引玉，未来有更多的人来写《淘宝运维这十年》

《淘宝数据这十年》……
写完本书之后，再回过头来读，我意识到自己经历了一场伟大的变革，这个时代把电子商务推到了一个浪潮之巅，我是这个浪潮中的一滴水珠，我无意描述这场伟大的浪潮，只希望通过一滴水珠映射出浪潮底下的故事。这不是淘宝官方的史书，我不具备这样的高度和视野，这只是一个小人物的所见所想。
这本书写得很轻松，我大概花了3个月时间就写完了，这主要得益于其中的事情都是笔者亲身经历的。同时，这种写作状态也直接导致了本书的行文风格天马行空，一边讲业务，一边讲技术，时不时地还做一些不太高明的点评。从2011年年底开始写，到2012年年初，书中的主要内容都有了，接下来就是求证各种细节的过程，这比初稿要艰难很多，我访谈了书中提到的几乎所有人，有时候还要请他们帮忙补充一些内容，由于人员众多，这里不一一列出，在此一并表示感谢--亲，这是我们共同的作品。
这里特别要提出感谢的是我的师父岳旭强，他比我更早加入淘宝，行文的时间线是根据他给我讲的故事来写的。他现在是蘑菇街的CTO，属于自己创业。他离开淘宝也是触动我写本书的原因之一，铁打的营盘，流水的兵，虽然淘宝的人员流失率总体较低，但是每离开一个人就失去了一段故事，如果我现在不写，未来也许很难呈现出过往的这一切了。老天选择了我做技术，选择了我能写点文字，选择了我经历淘宝的发展，选择了我做淘宝技术大学的校长，似乎也选择了我要把这些故事交代给读者。

不错

好书

好

这是我复制过来的，我自己懒得写了，但这也是我想表达的意思。我为什么喜欢在京东买东西，因为今天买明天就可以送到。我为什么每个商品的评价都一样，因为在京东买的东西太多太多了，导致积累了很多未评价的订单，所以我统一用段话作为评价内容。京东购物这么久，有买到很好的产品，也有买到比较坑的产品，如果我用这段话来评价，说明这款产品没问题，至少85分以上，而比较垃圾的产品，我绝对不会偷懒到复制粘贴评价，我绝对会用心的差评。

经常买了，支持京东，好！

很多做的好的产品，细想想都是客户体验和服务做得好，然后人们才会很忠于这款产品。还记得几年前我买过一款美的冷风扇，但是用了一段时间出了问题，找售后，就是没人来解决，找了几次也没人理，最后生气就给扔掉了，发誓再也不买美的的产品，太坑

爹了。如果当时有人来给我解决问题，或者给我一个说法，我想我不会有这种想法的，可见客户体验和服务的重要性。所以看到这本书的时候我真心觉得不错，那么多大企业都是通过完美的客户体验才做的越来越好，需要我们认真的学习！

[工商智库丛书·打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验_下载链接1](#)

书评

[工商智库丛书·打造超级粉丝圈：7步创造令人惊奇的客户体验_下载链接1](#)