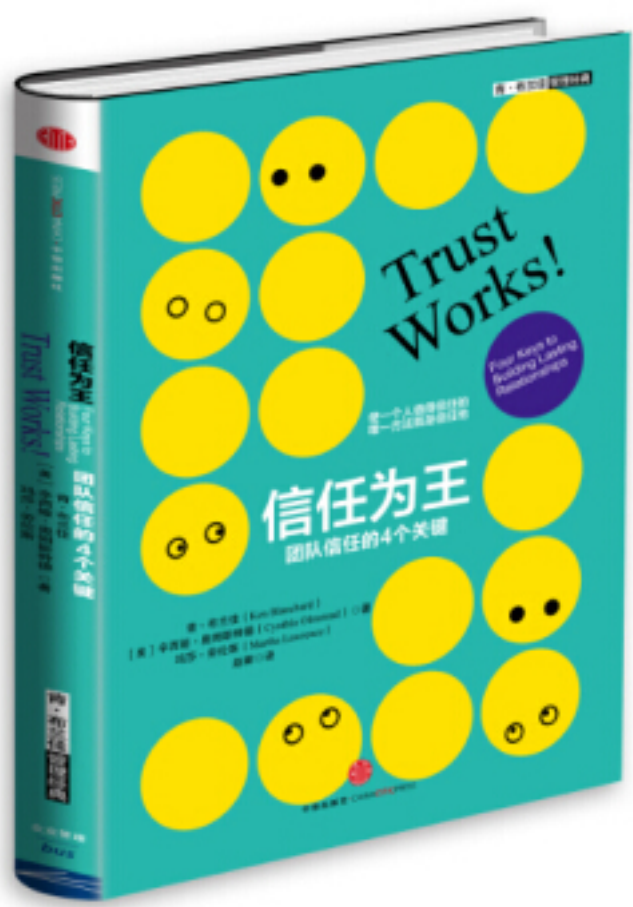


肯·布兰佳管理经典系列：信任为王



[肯·布兰佳管理经典系列：信任为王_下载链接1](#)

著者:[美] 肯·布兰佳, [美] 辛西娅·奥姆斯特德 著, 赵晖 译

[肯·布兰佳管理经典系列：信任为王_下载链接1](#)

标签

评论

晚上下的单，第二天就到货了。跟实物一模一样，纸质也不错。

这次买书还是不错的，关键是送货员很负责哦，大赞

好评！！！！！！！！！！！！！！！！

在书店看好的书，在这里买，还是挺实惠的

好书，中信出品，必属精品。

中信出版社满200减60时候囤的，太超值了。

反脆弱 从不确定性中获益

不错的书，再次购买，送人

一本书打开一扇窗子，加油。

内容不错，可以推荐！

买书学习，多读书，读好书

一分钟经理人系列书籍内容简单易懂，不错的书籍

搞活动抢的，非常实惠，看了一段，还没看完，书的质量不错，信赖京东品质。

我粗略看过，书的深度，内容，题材，思想，形式都不错，至于读完怎样，自己的主观
干吼，意义，影响，以后再评。

长期定点采购合作，正品保证，正规发票，物流快速，JD值得信赖~~~~~

赶上活动买的，价格便宜

很便宜 感上打折了 促销不错

經常在京東上買書 質量好 書的本身也好 支持

物流不错，很快，没有破损

在机场书店看到这本书，觉得很不错，所以来京东买啦。希望能帮助自己管理好团队

为公司买的，挺好

不错。

挺好的挺好的挺好的挺好的挺好的

是正品，信赖京东！！！

经典书籍。。

内容比较少

泛泛而谈.....
.....

故事老套

很不错的

很好的书

精装好

废话比较多，结论就一个

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）。

很好

好书

(=①ω①=)

[肯·布兰佳管理经典系列：信任为王_下载链接1](#)

书评

