

БИБЛИОТЕКА КНИГИКРАТКО

**КРАТКОЕ
СОДЕРЖАНИЕ
«КЛИЕНТЫ НА ВСЮ
ЖИЗНЬ»**

Библиотека КнигиКратко

Краткое содержание

«Клиенты на всю жизнь»

Серия «КнигиКратко»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=27359318

DG Win&Soft;

Аннотация

Этот текст – сокращенная версия книги «Клиенты на всю жизнь». Только самое главное: идеи, техники, ключевые цитаты.

Сейчас большинство компаний поняли необходимость предоставления хорошего сервиса – их клиенты не оставили им выбора. Покупатели сейчас более образованны, много путешествуют и видят больше, чем когда-либо прежде. Они приобрели опыт качественного обслуживания, и оно им нравится. Покупатели уже привыкли к нему. Более того, они его требуют! Как же завоевать сердца своих покупателей и превратить их в «клиентов на всю жизнь»? В своем бестселлере Карл Сьюэлл описывает конкретную действующую систему удержания клиентов.

Первое, что хочет сделать любой бизнесмен, чтобы увеличить обороты своей компании, – это выделить дополнительные деньги на маркетинг, чтобы привлечь новых клиентов. Конечно, в этом

есть здравый смысл. Но если вы не задумываетесь о том, что происходит после того, как новый клиент найден, это может вам дорого обойтись. Между тем нацеленность на продажу существующим клиентам является гораздо более результативной и менее затратной маркетинговой стратегией, чем поиск новых покупателей. Но приобретение постоянных клиентов возможно только при условии предоставления им исключительного сервиса.

Карл Сьюэлл, владелец одной из лучших автодилерских компаний США, является блестящим экспертом в области клиентского сервиса. В своей знаменитой книге «Клиенты на всю жизнь» он пишет о том, как ему удалось поднять продажи до невиданных высот благодаря привлечению и удержанию покупателей.

Эта книга – практическое руководство по работе с клиентами. Предложенная Сьюэллом система организации сервиса так продумана и универсальна, что принесет вам успех, какими бы видами деятельности вы ни занимались.

Напоминаем, что этот текст – краткое изложение книги

Карл Сьюэлл, Пол Браун

«Клиенты на всю жизнь»

Жизнь за клиента

Сейчас большинство компаний поняли необходимость предоставления хорошего сервиса – их клиенты не оставили им выбора. Покупатели стали более образованными, много путешествуют и видят больше, чем когда-либо прежде. Они приобрели опыт качественного обслуживания, и оно им нравится. Покупатели уже привыкли к нему. Более того, они его требуют! Как же завоевать сердца своих покупателей и превратить их в «клиентов на всю жизнь»? В своем бестселлере Карл Сьюэлл описывает конкретную действующую систему удержания клиентов.

Первое, что хочет сделать любой бизнесмен, чтобы увеличить обороты своей компании, – это выделить дополнительные деньги на маркетинг, чтобы привлечь новых клиентов. Конечно, в этом есть здравый смысл. Но если вы не задумываетесь о том, что происходит после того, как новый клиент найден, это может вам дорого обойтись. Между тем нацеленность на продажу существующим клиентам является гораздо более результативной и менее затратной маркетинговой стратегией, чем поиск новых покупателей. Но приобретение постоянных клиентов возможно только при условии предо-

ставления им исключительного сервиса.

Карл Сьюэлл, владелец одной из лучших автодилерских компаний США, является блестящим экспертом в области клиентского сервиса. В своей знаменитой книге «Клиенты на всю жизнь» он пишет о том, как ему удалось поднять продажи до невиданных высот благодаря привлечению и удержанию покупателей.

Эта книга – практическое руководство по работе с клиентами. Предложенная Сьюэллом система организации сервиса так продумана и универсальна, что принесет вам успех, какими бы видами деятельности вы ни занимались.

Об авторе

Карл Сьюэлл – успешный бизнесмен, владелец одной из крупнейших автодилерских компаний США. Карл увеличил свой бизнес с 10 млн долларов в 1968 году до 250 млн долларов в 1998 году, с прибылью, выросшей в такой же пропорции. Карл Сьюэлл продает автомобили – Cadillac, Hummer, Lexus, Infinity и другие бренды. Показатели удовлетворенности его клиентов невероятно высоки. Он не только возглавляет рейтинги, он продолжает каждый раз давать новое определение понятию «лучший».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.