



Диксон М.

Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг / Мэттью Диксон, Ник Томан, Рик Делиси ; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 265 с.

ISBN 978-5-9614-5168-9

Удержание потребителя, постоянное увеличение количества преданных клиентов — важнейшие задачи любой компании, стремящейся к успеху. Службы по повышению лояльности разрабатывают программы, которые призваны восхитить покупателя, стремятся предвидеть его потребности, угодить любому желанию. Но горькая правда заключается в том, что все это не помогает: получая более интересные с точки зрения цены предложения, клиенты уходят. Мэттью Диксон, Ник Томан и Рик Делиси, ведущие специалисты всемирно известной консалтинговой компании Corporate Executive Board Co., провели масштабное исследование и выяснили, что главное условие лояльности потребителя — это качественное и быстрое решение его проблем при обращении в сервисную службу. Потому что, каким бы восхитительным ни был ваш продукт, зачастую при первом же обращении в сервисный центр восторг оборачивается полным разочарованием.

Авторы показывают, как максимально эффективно организовать работу сервисных служб, как минимизировать усилия клиента, чтобы в итоге повысить лояльность к своему продукту и сформировать широкий круг действительно преданных потребителей.

