

یادداشت ناشر

سپاسگزاری

پیشگفتار

مقدمه

خودسنجی: در حال حاضر در ایجاد حس وفاداری در مشتریانان چه عملکردی دارید؟

درس اول

ارزش مادام‌العمر مشتری را تعیین کنید

درس دوم

دو سطح هر تعامل را به یاد داشته باشید

درس سوم

خشم مشتری را به خود نگیرید

درس چهارم

همکاران و مشتریان داخلی خود را با هدایای بی‌نام غافلگیر کنید

درس پنجم

به یاد داشته باشید که هرکس دنیا را متفاوت از دیگری می‌بیند

درس ششم

برای کارکنان به عنوان افراد «کامل» ارزش قائل باشید

درس هفتم

با دل خود گوش کنید

درس هشتم

قالبی نو برای شیوه‌ی نگاه کردن به اشتباهات در سازمان خود بیافرینید (قسمت اول)

درس نهم

قالبی نو برای شیوه‌ی نگاه کردن به اشتباهات در سازمان خود بیافرینید (قسمت دوم)

درس دهم

اتاق یا فضای کار خود را با چیزهایی تزئین کنید که یادآور ارائه‌ی خدمات خوب باشند

درس یازدهم

قدر موهبت زندگی را بدانید!

درس دوازدهم

مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید (قسمت اول)

درس سیزدهم

مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید (قسمت دوم)

درس چهاردهم

راهروها و دیوارها را با تصاویر گرافیکی و نقل قولهای الهام بخش تزئین کنید

درس پانزدهم

گروههای کانون تشکیل دهید (قسمت اول)

درس شانزدهم

گروههای کانون تشکیل دهید (قسمت دوم)

درس هفدهم

به خودتان کمک کنید!

درس هجدهم

پنج سازنده‌ی حس وفاداری

درس نوزدهم

بُردهای کوچک را جشن بگیرید

درس بیستم

درباره‌ی راههایی که می‌توانید تجربه‌ی مشتریانان را ارتقا دهید، همفکری کنید (قسمت اول)

درس بیست و یکم

درباره‌ی راههایی که می‌توانید تجربه‌ی مشتریانان را ارتقا دهید، همفکری کنید (قسمت دوم)

درس بیست و دوم

درباره‌ی راههایی که می‌توانید تجربه‌ی مشتریانان را ارتقا دهید، همفکری کنید (قسمت سوم)

درس بیست و سوم

روی کاری که «می‌توانید» انجام دهید، متمرکز شوید

درس بیست و چهارم

با داستانها سرگرمی ایجاد کنید

درس بیست و پنجم

با دهان باز چیزی یاد نمی‌گیرید

درس بیست و ششم

افراد زیبا اتفاقی پیدا نمی‌شوند

درس بیست و هفتم

روی یک پروژه‌ی گروهی کار کنید

درس بیست و هشتم

هر مشتری، یک موهبت است

درس بیست و نهم

همیشه نیازهای مشتریان را پیش‌بینی کنید

درس سی‌ام

هرگاه می‌توانید، گزینه‌هایی به مشتری پیشنهاد کنید

درس سی و یکم

وقتی به خاطر مشتری از مسیر خود خارج می‌شوید، آنها را مطلع کنید

درس سی و دوم

با پرسه زدن مدیریت کنید

درس سی و سوم

بدانید که چرا مشتریان از سازمان شما ناخشنودند

درس سی و چهارم

برای شکایتهای مشتریان اهمیت قائل شوید

درس سی و پنجم

بر هر مشتری، یک ذره بیشتر کار کنید

درس سی و ششم

یک مشتری داخلی را به ناهار دعوت کنید

درس سی و هفتم

آیا صمیمی هستید؟

درس سی و هشتم

مثل مشتری فکر کنید

درس سی و نهم

چهار چیزی که مشتریان می‌خواهند

درس چهلم

از ته دل مدیریت کنید

درس چهل و یکم
چهار مرحله‌ی جبران

درس چهل و دوم
کارکنان خوشحال، مشتریان را خوشحال می‌کنند

درس چهل و سوم
جلسات گپ و گف برگزار کنید

درس چهل و چهارم
نزد مشتری بدقلق، خونسردی خود را حفظ کنید

درس چهل و پنجم
تنگنایی برای بحث

درس چهل و ششم
یک بانک اطلاعاتی در سطح انسانی ایجاد کنید

درس چهل و هفتم
از توافق‌گزینشی استفاده کنید

درس چهل و هشتم
برای القای جدی بودن وضعیت از یک معیار عینی استفاده کنید

درس چهل و نهم
با هر خبر خوشی که به دست می‌آورد جشن بگیرید

درس پنجاهم
روزی را به نام «تشکر از مشتریان» تعیین کنید

درس پنجاه و یکم
روزی را به نام «تشکر از مشتریان داخلی» تعیین کنید

درس پنجاه و دوم

امضای شخصی خود را به کارت‌ان اضافه کنید

نتیجه

شما یک حق انتخاب دارید

درباره‌ی نویسنده