

فهرست مطالب

یادداشت ناشر • ۸

دییچه • ۱۰

مقدمه • ۱۳

اصل ۱. چه چیزی خدمت به مشتری را ممتاز می‌سازد؟ • ۱۵

فصل اول: چگونه از دیدگاه مشتریان، ممتاز باشیم • ۱۹

اصل ۲. وظیفه مدیر امور مشتری • ۲۰

اصل ۳. رسیدن به سطح بعدی • ۲۳

اصل ۴. تبدیل شغل به تعهد • ۲۵

فصل دوم: برنده شدن کسب و کار تازه برای سازمانتان • ۲۷

اصل ۵. کسب و کار تازه: چیست، چرا مهم است، و چرا باید به آن توجه کرد • ۲۸

اصل ۶. چگونه پیش‌از، در طی، و پس‌از معرفی شرکت، ایفای نقش کنید • ۳۳

اصل ۷. گرفتن بله • ۴۶

فصل سوم: آغاز ارتباط با مشتری • ۴۹

اصل ۸. در جهانی از فناوری‌های پیشرفته، فناوری معمولی باشید • ۵۰

اصل ۹. موفقیت چه شکلی است • ۵۳

اصل ۱۰. همیشه انتظارات مشتری را از همان آغاز مدیریت کنید • ۵۵

اصل ۱۱. چندزبانه باشید • ۵۷

اصل ۱۲. با برند مشتری زندگی کنید • ۵۸

اصل ۱۳. بپرسید: «همکارانم برای خلق تبلیغات ممتاز به چه چیزی نیاز دارند؟» سپس آن را عرضه کنید • ۶۰

فصل چهارم: چگونه ... ● ۶۳

اصل ۱۴. یک نشست برگزار کنید ● ۶۴

اصل ۱۵. همکار را توجیه کنید ● ۶۹

اصل ۱۶. یک گزارش کنفرانس بنویسید ● ۷۱

اصل ۱۷. چهارچوب بی‌کم‌وکاست کار را باز هم تکمیل کنید ● ۷۴

اصل ۱۸. جدول زمانی مورد نیاز خود را ترسیم کنید ● ۸۴

اصل ۱۹. بودجهٔ بهتری را تنظیم کنید ● ۸۷

اصل ۲۰. تهیهٔ یک طرح پیشنهادی (پروپوزال) ● ۹۳

اصل ۲۱. یک فایل پاورپوینت آماده کنید ● ۱۰۱

فصل پنجم: خلاصه‌ای را تدوین کنید که محرک بیشترین خلاقیت باشد ● ۱۰۷

اصل ۲۲. واژهٔ «خلاصه» را جدی بگیرید ● ۱۰۸

اصل ۲۳. چه چیزی خلاصهٔ پروژه را ممتاز می‌کند؟ ● ۱۱۱

اصل ۲۴. هنگام نوشتن خلاصهٔ پروژه، زاویهٔ دید مشتری را در نظر بگیرید ● ۱۱۸

اصل ۲۵. بدانید چه وقت باید جست‌وجوی خود را متوقف کنید و چه وقت آن را بسازید ● ۱۲۲

فصل ششم: اعتمادسازی نزد مشتریان ● ۱۲۵

اصل ۲۶. کار ممتاز، پروژه را برنده می‌کند؛ یک رابطهٔ ممتاز آن را حفظ می‌کند ● ۱۲۶

اصل ۲۷. معرفی‌ها به مشتری به اندازهٔ معرفی کسب‌وکارهای تازه اهمیت دارند ● ۱۲۸

اصل ۲۸. همیشه بپرسید «آیا این تبلیغات در آزمون «که چی» قبول می‌شود؟» ● ۱۳۲

اصل ۲۹. عاشق کار خوب نشوید؛ اسیر کار بد نشوید ● ۱۳۳

اصل ۳۰. انتخاب، خوب است ● ۱۳۶

اصل ۳۱. دربارهٔ کار با همکاران مبارزه کنید و در راه آن با مشتریان بجنگید ● ۱۳۸

اصل ۳۲. نفروشید ● ۱۴۰

اصل ۳۳. مشتریان خود را زود و به دفعات وارد فرایند کنید ● ۱۴۲

اصل ۳۴. به آنچه برای کار خلاقانهٔ ممتاز، ضروری است احترام بگذارید ● ۱۴۳

اصل ۳۵. اعتبار نصیب مدیران خلاق می‌شود • ۱۴۶

اصل ۳۶. ما با هم هوشمندتر از زمانی هستیم که تنهایم • ۱۴۸

اصل ۳۷. قضاوت، برتر از هر قانون است • ۱۴۹

اصل ۳۸. ایده‌ها پول رایجی هستند که با آنها دادوستد می‌کنیم • ۱۵۱

فصل هفتم: برقراری روابط بلندمدت با مشتری • ۱۶۵

اصل ۳۹. بدون مشورت، تعهد ندهید • ۱۶۶

اصل ۴۰. ویژگی‌های مشتریان‌تان را در نظر بگیرید: منش خود را وجه‌المصلحه قرار ندهید • ۱۶۹

اصل ۴۱. هرگز فراموش نکنید که این، یک تجارت است • ۱۷۱

اصل ۴۲. کسی که یک بار مشتری شود، همیشه مشتری است • ۱۷۲

اصل ۴۳. سربه‌شورش برداشتن • ۱۷۳

فصل هشتم: با مشتریان ناخرسند چگونه رفتار کنیم • ۱۷۵

اصل ۴۴. همیشه به پایان بازی بیندیشید • ۱۷۶

اصل ۴۵. از پول یا زمان، شگفت‌زده نشوید • ۱۷۸

اصل ۴۶. با گردنی افراشته با مشکلات برخورد کنید • ۱۸۰

اصل ۴۷. اگر کارها خراب شد، تقصیر را بپذیرید • ۱۸۱

اصل ۴۸. هنگامی که کار را خراب می‌کنم چه اتفاقی می‌افتد؟ • ۱۸۲

اصل ۴۹. اخراج شدن • ۱۸۴

فصل نهم: بازیابی اعتماد مشتری • ۱۸۷

اصل ۵۰. مشتریان راضی چگونه به جذب مشتریان تازه کمک می‌کنند • ۱۸۸

اصل ۵۱. پنج چالش مشتری برای آژانس‌ها • ۱۹۰

اصل ۵۲. پنج اصل خدمت‌به‌مشتری که باید باور کرد • ۱۹۵

قدردانی و سپاس: سپاسگزاری را فراموش نکنید • ۲۰۳

پس‌نگاشت: درست پوشیدن • ۲۰۵