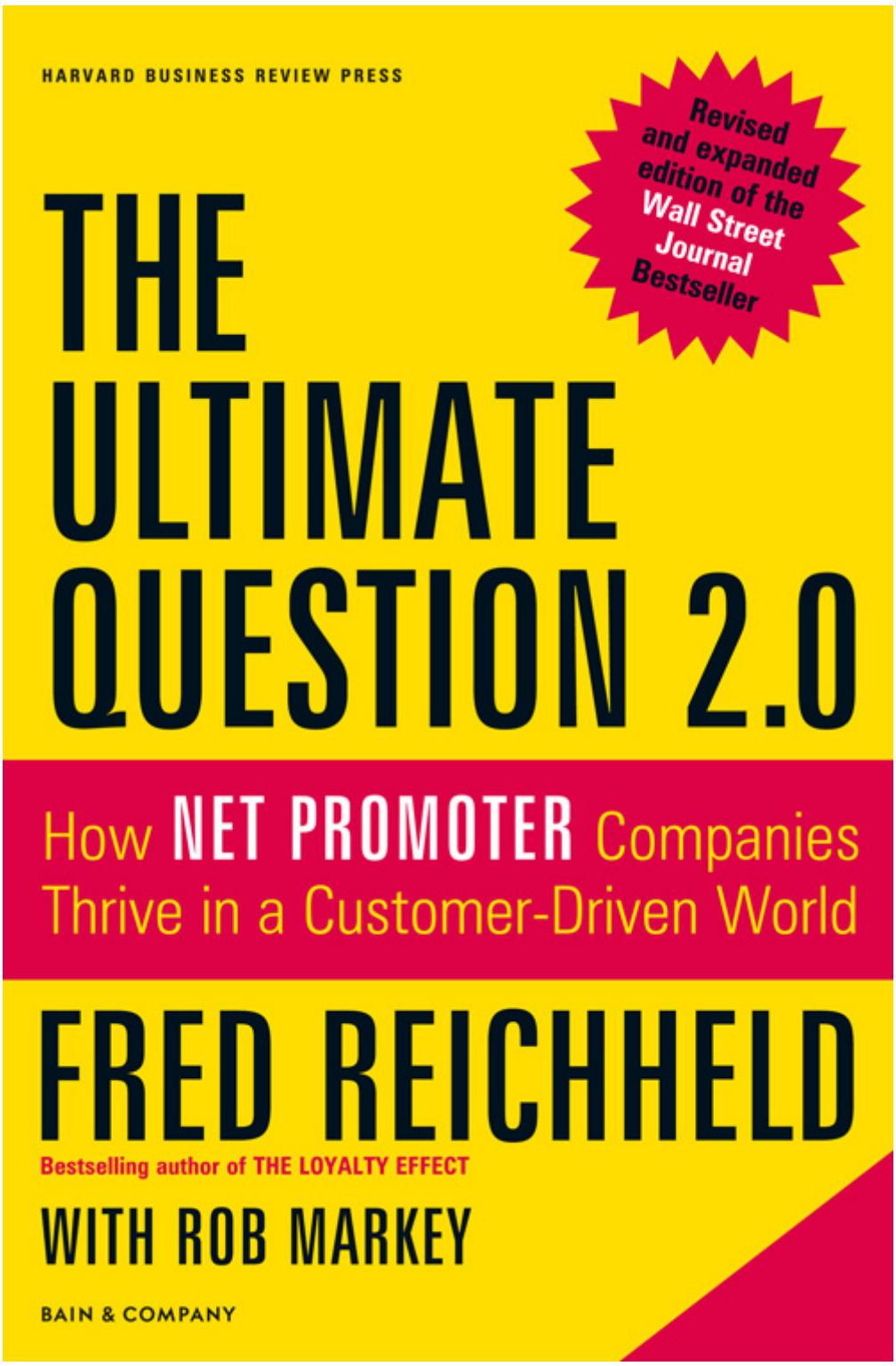

خلاصه کتاب: سوال نهایی

آنچه در چکیده کتاب «سوال نهایی» می‌آموزید

فرد ریچلد، یکی از اعضای شرکت «بِین و شرکا» با نسخه تصحیح‌شده و به‌روزشده کتاب پرفروشش در سال ۲۰۰۶ برگشته است و در نوشتن نسخه جدید با راب مارکی، یکی دیگر از اعضای این شرکت همکاری کرده است.
نسخه اصلی به کسب‌وکارها آموزش می‌داد که فقط باید یک سوال از خود بپرسند: «آیا مشتریان، شرکت ما را به دوست، اعضای خانواده و غریبه‌ها پیشنهاد می‌دهند؟» نسخه دوم ده سال پس از نسخه اول به بازار آمد.

از آنجا که تکنولوژی‌های جدید و تغییرات سریع باعث شده محیط‌های کاری فعلی اصلا با جو تجاری یک دهه قبل قابل مقایسه نباشد، خواندن این نسخه جدید ارزشمند و ضروری است.
نویسندگان توضیح می‌دهند که سوال نهایی را کی و چطور بپرسید. آن‌ها ماتریسی جالب به نام «امتیاز مبلغان» ارائه می‌دهند که حالا ارتقا یافته و به «سیستم مبلغان» تبدیل شده است. امتیاز مبلغان به شما می‌گوید که چه درصدی از خریداران با معرفی شرکت شما به دیگران و صحبت درباره محصولات، خدمات و تجربه‌های مشتریان شما، به سوال نهایی پاسخ می‌دهند.

مدیر سبز این کتاب خواندنی و کاربردی را به مدیران و صاحبان کسب‌وکارهای کوچک پیشنهاد می‌دهد و همچنین به کارآفرینانی که می‌خواهند اصول وفاداری مشتریان و امتیازدهی آن‌ها را از همان ابتدا در کارهای خود لحاظ کنند.

[membership_protected_links]