

Service Design, Strategy,
and the Art of Customer Delight

WOO
WOW
and
WIN

Thomas A. Stewart
Patricia O'Connell

خلاصه کتاب: جلب توجه، ایجاد علاقه و جذب مشتری
آنچه در چکیده کتاب «جلب توجه، ایجاد علاقه و جذب مشتری» می‌آموزید

توماس.ای استوارت از دانشگاه ایالتی اوهایو و پاتریشیا اُکانل مشاور کسب‌وکار در این کتاب راهنمای پیشگام، اصول طراحی و ارائه خدمت را تشریح می‌کنند. این نویسندگان هزاران مایل سفر کرده و هزاران ساعت تحقیق کرده‌اند تا روشی برای طراحی و ارائه خدمت در اختیار شرکت‌ها بگذارند که با استفاده از آن، بهترین تجربه ممکن را برای خریداران خلق کنند.

آن‌ها به تفاوت مهم بین خدمات مشتریان (که اکثر شرکت‌ها مهم می‌دانند) و تجربه مشتریان (که اکثر شرکت‌ها ناآگاهانه از آن غفلت می‌کنند) می‌پردازند و قوانین و اصولی را ارائه می‌دهند که هر کسب‌وکاری برای طراحی و ارائه خدمات باید از آن‌ها پیروی کند.

مدیر سبز مطالعه دیدگاه‌ها و استراتژی‌های آن‌ها را به افرادی پیشنهاد می‌کند که در بخش ارائه خدمات از جمله بانک‌ها، فروشگاه‌ها، بیمارستان‌ها و خدمات عمومی مشغول به کار هستند.

[membership_protected_links]