

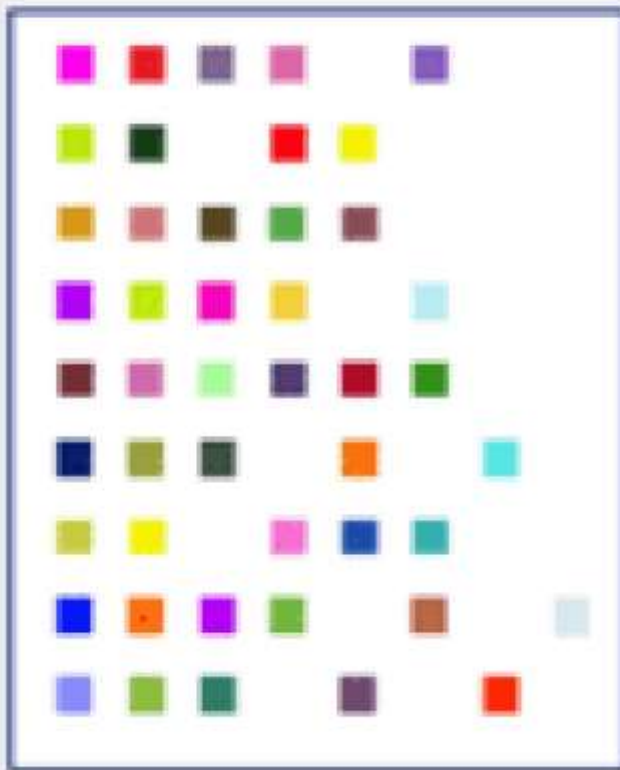
کتاب اصول مشتری مداری

نویسنده: احمد یحیایی ایله ای

ناشر: مرکز آموزش مهمانداری و هتلداری ماریین

اصول مشتری مداری

احمد یحیایی ایله ای



کتاب اصول مشتری مداری

چاپ اول و دوم این کتاب (اصول مشتری مداری تألیف احمد یحیایی ایله ای) توسط مرکز آموزش مهمانداری و هتلداری ماریین منتشر شد. کتاب مذکور با ۳۰۰۰ جلد تیراژ در فروردین ماه ۱۳۸۵ انتشار یافته است. و چاپهای بعدی کتاب توسط انتشارات جاجرمی منتشر شده است. در چاپ انتشارات جاجرمی مشتری مداری در هتلهای، خودروسازی و بانکداری مورد توجه قرار گرفته است. این کتاب نگرشی نو به روابط عمومی در سازمانهای اقتصادی است و مورد توجه کارگزاران روابط عمومی و بازاریابی قرار گرفته است. این کتاب که حاصل سه سال مطالعه و بررسی مستندات مرتبط با مشتریان است در فصول زیر طبقه بندی شده است:

فصل اول: ارتباطات و مشتری مداری

- این فصل انواع ارتباطات انسانی (کلامی و غیر کلامی) و نقش آنها را در زندگی اجتماعی و سازمانی شرح می دهد.

فصل دوم: مشتری مداری

- در این فصل خوانندگان با مفهوم مشتری، انواع مشتری و کارکنان و مدیران و سازمانهای مشتری مدار آشنا می شوند.

فصل سوم: اصول مشتری مداری

- بعنوان محور و موضوع کتاب، فصل اصول مشتری مداری در سه بخش: "قانون طلایی مشتری مداری"، "اصول طلایی مشتری مداری" و "اصول جذب، ارتباط، حفظ و رضایت مشتری" تدوین شده است.

الف: قانون طلایی مشتری مداری

همیشه حق با مشتری است حتی اگر حق با مشتری نباشد.

ب: اصول طلایی مشتری مداری

- اصل اول: مشتری مداری با استخدام هر عضوی از سازمان آغاز می شود.
 - اصل دوم: مشتری دلیل بودن و رضایت مشتری دلیل شدن سازمان است.
 - اصل سوم: احترام در همه جا و برای همه مشتریان ضروری است.
 - اصل چهارم: هر مشتری یک مشتری است و هر مشتری فقط یک مشتری است.
 - اصل پنجم: مشتری مداری کنار آمدن با مشتریان ناسازگار است.
 - اصل ششم: شکایات مشتریان ارزان ترین راه شناخت مشتریان است.
 - اصل هفتم: ارتباطات مشتری را با گوش کردن مدیریت کنید.
 - اصل هشتم: رضایت کارکنان رابطه ای مستقیم با رضایت مشتریان دارد.
 - اصل نهم: وفاداری دلیلی محکم برای اثبات رضایتمندی مشتریان نیست.
 - اصل دهم: مشتری داور نامریی و نهایی موفقیت یا شکست است.
- ج: اصول مشتری مداری (اصول جذب، ارتباط، وفاداری و رضایتمندی مشتریان).

ناشر: مرکز آموزش هتلداری و مهمانداری ماریین ۸۸۸۲۴۰۹۶

www.iranpr.com