

УДК 339.138:658.8
ББК 65.290-2
Б68

Издано с разрешения Pearson Education Inc.

Бланшар, К.
Б68 Горячие поклонники. Революционный подход к обслуживанию клиентов / Кен Бланшар, Шелдон Боулз ; пер. с англ. С. Филина. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 192 с.

ISBN 978-5-00057-171-2

Эта книга, написанная в форме увлекательной бизнес-притчи, поможет точно понять, чего хотят ваши клиенты, добиться эффективной работы клиентского сервиса и заполучить армию горячих поклонников, готовых тратить на ваши услуги. Практические рекомендации авторов помогут любому бизнесу обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов и увеличить прибыль.

УДК 339.138:658.8
ББК 65.290-2

Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс».

VEGAS LEX

© Blanchard Family Partnership and Ode to joy Limited, 1993
Authorized translation from the English language edition, entitled RAVING FANS; ISBN 0688123163; by Ken Blanchard and Sheldon Bowles.
All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from the copyright holder.
RUSSIAN language edition published by MANN, IVANOV, AND FERBER PUBLISHERS. Copyright © 2014, as authorized by Pearson Education, Inc.

ISBN 978-5-00057-171-2

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014

Оглавление

Предисловие	11
Горячие поклонники	19
Премия Чарли.....	155
О компании	160
Книги Кена Бланшара, изданные на русском языке	162