

УДК 339.138:658.8
ББК 65.290-2
Р18

Научный редактор перевода *Ирина Чичмели*

Райхельд, Ф., Марки Р.

Р18 Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь / Фред Райхельд, Роб Марки ; пер. с англ. С. Филина [науч. ред. И. Чичмели]. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 352 с.
ISBN 978-5-91657-377-0

Автор книги Фред Райхельд предлагает компаниям задавать своим клиентам один, жизненно важный для будущего любой компании, вопрос: посоветуют ли они ее своим друзьям? По ответу на него можно судить, кто из них станет вашим клиентом на всю жизнь, а чья лояльность недолговечна и кто с радостью переметнется к вашим конкурентам. Ответ на этот простой вопрос может многое рассказать о будущем компании. В книге приведены десятки примеров и подробная методология расчета и оценки показателя лояльности клиентов.

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

© Fred Reichheld and Bain & Company,
Inc., 2011

© Перевод на русский язык, издание
на русском языке, оформление.
ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

ISBN 978-5-91657-377-0

Оглавление

Предисловие.....	15
------------------	----

Введение	19
----------------	----

Часть I. Основы системы Net Promoter

1. Плохие прибыли, хорошие прибыли и главный вопрос	39
-----------------------------------------------------------	----

2. Мера успеха.....	65
---------------------	----

3. Как NPS стимулирует прибыльный рост.....	83
---------------------------------------------	----

4. История Enterprise: измеряем то, что важно.....	109
----------------------------------------------------	-----

5. Правила измерения	129
----------------------------	-----

Часть II. Получаем результаты

6. Добиваемся результатов с помощью NPS	161
-----------------------------------------------	-----

7. Экономика и вдохновение: двойные императивы.....	193
-----------------------------------------------------	-----

8. Замыкание контура с клиентами	221
----------------------------------------	-----

9. Подготовка к долгому путешествию	251
-------------------------------------------	-----

10. Предстоящий путь.....	285
---------------------------	-----

Приложение. Советы путешественнику	313
-------------------------------------------------	-----

Примечания	335
------------------	-----

От авторов	337
------------------	-----