

# یک کتاب در حوزه «مشتری و مشتری مداری»

کتاب «چه کسی مشتری مرا دزدید؟» از سوی انتشارات مدام منتشر شد.

در معرفی کتاب آمده است: چه کسی مشتری شما را دزدیده است؟ علت آن چیست؟ چگونه می‌توانید جلوی آن را بگیرید؟ چگونه می‌توانید مشتریان از دست‌رفته را بازگردانید؟ این‌ها مهم‌ترین سؤالاتی هستند که اکثر سازمان‌ها با آن مواجهند.

«چه کسی مشتری مرا دزدید؟» راهنمایی جامع و کاربردی برای برنامه‌ریزی و استقرار فرایندهای وفاداری مشتری است. این راهنما، کاملاً قابل اجراست چراکه آنچه را مشتریان می‌خواهند ایجاد می‌کند.

**در این کتاب به مطالب زیر پرداخته می‌شود:**

- چگونه خود را جای مشتری بگذارید و از دید او به محصولات، خدمات و شرکت خود بنگرید.
- اگر مالک، مدیرعامل و یا مدیر شرکتی باشید، چگونه می‌توانید جلوی ریزش مشتری را بگیرید و مشتریان را وفادار کنید.
- اگر دانشجو هستید و یا به فکر شغل آینده‌تان هستید، چه دانشی برای مدیریت ارتباط و وفاداری مشتری مورد نیازتان است؟
- چه باورهای غلطی در مورد مشتریان وجود دارد؟
- چگونه باید مشتریان را وفادار کرد و به‌جای محصول و خدمات به آن‌ها راه‌حل ارائه داد؟
- و ده‌ها نکته کاربردی دیگر.

این کتاب توسط هاروی تامپسون نوشته شده و با ترجمه فرشید عبدی ۳۴۸ صفحه و شمارگان ۱۰۰ نسخه با قیمت ۳۹۰ هزار تومان عرضه شده است.