**新 书 推 荐**

**中文书名：《拥抱你讨厌的人：怎样接受抱怨，挽留客户》**

# 英文书名：   HUG YOUR HATERS: How to Embrace Complaints and Keep Your Customers

**作 者： Jay Baer**

**出 版 社：****Portfolio**

**代理公司：ANA**

**页 数: 240页**

**出版时间：2016年3月**

**代理地区：中国大陆、台湾**

**审读资料：电子稿**

**类 型：经管**

**内容简介：**

《纽约时报》畅销书作家贝尔以专业研究和七十多项独家访谈为基础，为不快的客户提供了新攻略手册。《拥抱你讨厌的人》为机动性强，时间紧，社会性强的世界提供里具体操作方案，这里的抱怨比以往的世界更快更烈。

 技术消除了抱怨的壁垒。客户有了智能手机和永远在线的互联网，更加频繁地抱怨，跨越了更多障碍。许多抱怨是公开的，需要新的系统，才能迅速发现和评估抱怨，作出适当的沟通和回应。

 杰·贝尔和艾迪生研究所完成了一项里程碑式的调查，研究了两千多客户，发现并非所有抱怨者都一样。事实上，他们分为良知非常不一样的类型：现实型和表演型。 贝尔也纳入了Hatrix项目，详细研究了现实型和表演型的区别。本书揭示了以下的问题：

 • 人们怎样抱怨，为什么抱怨，抱怨什么地方。哪些人抱怨，通过什么渠道抱怨。

 • 客户抱怨时，在什么情况下和什么时间希望得到回应。

 • 回应或忽视客户的辩护性冲击。

 • 抱怨的类型和产业的预期区别。

 本书依据大小公司、社交网络、评论网站、精神病学家、法律专家的多次访谈，给读者提供来按部就班的程序，强化了愉快客户交流的冲击，尽可能降低仇恨和抱怨的冲击。

 客户对公司的期望高于以往任何时候，实时客户服务的重要性从未如此巨大。本书解释了新的现实，向读者示范怎样处理抱怨，把坏事变成好事。

**作者简介：**

 **杰·贝尔（**[**Jay Baer**](http://jaybaer.com/)**）**是数字化商务专家、全球演说家、《纽约时报》畅销书 *Youtility* （June 2013）的作者。他给世界几家著名品牌和公司提供咨询，包括耐克公司、百思买集团和联合国。他的文章还发表在《公司》（*Inc.）*、《企业家》（ *Entrepreneur*）和《福布斯》（ *Forbes*）杂志上。他的 Convince & Convert 媒体部门产生了全世界头号营销博客，多次赢得播客节目奖。

**谢谢您的阅读！**

**请将反馈信息发至：夏蕊（Susan Xia）**

安德鲁·纳伯格联合国际有限公司北京代表处

北京市海淀区中关村大街甲59号中国人民大学文化大厦1705室

邮编：100872

电话：010-82504406

传真：010-82504200

Email：susan@nurnberg.com.cn

网址：[http://www.nurnberg.com.cn](http://www.nurnberg.com.cn/)微博：<http://weibo.com/nurnberg>

豆瓣小站：<http://site.douban.com/110577/>