

<<客户关系管理实施流程>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理实施流程>>

13位ISBN编号：9787111113539

10位ISBN编号：7111113535

出版时间：2003-5-1

出版时间：机械工业出版社

作者：野口吉昭

页数：221

译者：杨鸿儒

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客户关系管理实施流程>>

内容概要

20世纪80年代以质量管理、产品开发等管理机制，带动全世界群起仿效的日本，在20世纪90年代却褪尽了原有的光芒，虽然在半导体、LCD、通讯元件、生化制药等个别产业仍然具备动见观瞻的技术实力，但在企业管理的整体版图上，却丧失了与其他先进国家并驾齐驱的地位。

在欧美企业的超越下，过去名噪一时的“QC小组”、“看板式管理”似乎已成为教科书的一个章节、经典，却无法与新时代发生重大的链接。

<<客户关系管理实施流程>>

书籍目录

推荐序一推荐序二推荐序三前言第1章 从“客户主义”走向客户关系管理主义第2章 客户关系管理方案实现客户主义第3章 何谓分析客户关系管理环境的技术第4章 客户关系管理愿景是走向客户主义的原点第5章 客户关系管理策略体系是方案的核心第6章 客户关系管理业务分析才是实现客户关系管理的起跑线第7章 实现客户关系管理系统的方法第8章 活用客户关系管理信息是从了解个别客户开始第9章 CRM知识管理促使CRM主义制化

<<客户关系管理实施流程>>

媒体关注与评论

本书是处于21世纪的新经济体中，企业为了生存及持续创新而提供的新的思维的实践方法与策略。

本书主题为“客户主义”新思维及实现此新思维的客户关系管理的7个步骤与5个要素。全书不仅有清晰有力的内容与图表，并且含有丰富的实例，是协助经营者实现客户主义、企业创新的一本好书。

<<客户关系管理实施流程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>