

图书基本信息

书名：<<客户关系管理流程设计与工作标准>>

13位ISBN编号：9787115166364

10位ISBN编号：7115166366

出版时间：2007-9

出版时间：人民邮电

作者：孙宗虎

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>

<<客户关系管理流程设计与工作标准>>

内容概要

《客户关系管理流程设计与工作标准》以流程图和工作标准的形式，详细、准确地展现了客户关系管理的各项工作流程和工作步骤，体现了很强的操作性和实务性。

书中介绍了包括流程与流程图的绘制、客户服务组织管理、客户信息库建设管理、客户信用调查与控制管理、客户关系管理、大客户管理、客户促销管理、客户服务质量管理、售后服务管理、客户财务管理、网络客户管理、呼叫中心管理等各项管理工作的具体流程。

《客户关系管理流程设计与工作标准》适合企业中高层管理人员、客户关系管理的工作人员、高校相关专业师生、培训和管理咨询人员使用，为他们提供了可以参照执行的工作样本和管理规范。

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>