

<<客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787310030705

10位ISBN编号：7310030702

出版时间：2009-1

出版时间：南开大学出版社

作者：韩小芸，申文果 编著

页数：235

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>>

内容概要

“客户无价，忠诚可求”，越来越多的企业管理人员认识到客户的重要性，认识到培育客户忠诚的重要性。

围绕着培育客户忠诚的客户关系管理也成为企业界和学术界关注的“焦点”。

越来越多的企业在运作过程中强调与客户建立、保持、发展长期关系，学术界有关客户关系管理的研究成果也层出不穷。

本书作者秉着“博采众长”的态度，在借鉴国内外有关客户关系管理的研究成果的基础上，结合客户关系管理的相关理论、实践和CRM系统，比较全面地介绍了客户关系管理的相关知识和技术。

<<客户关系管理>>

作者简介

韩小芸，女，汉族，陕西延安人，1976年出生。
现为中山大学管理学院副教授，硕士生导师。
主要研究方向：服务性企业经营管理、客户关系管理。

1998年6月于中国人民大学商学院市场营销专业毕业，获经济学学士学位。
1998年9月被推荐到中山大学管理专业攻读企业管理专业硕士学位，2000年9月提前攻读企业管理专业
服务性企业经营管理研究方向博士学位，并于2003年6月获管理学博士学位。
2003年7月至今一直在中山大学管理学院任教。
2006年2月至8月，到美国康奈尔大学访问交流。
近年来，在Journal
of Service Research、Journal of China Tourism
Research、《南开管理评论》、《中山大学学报(社科版)》、《旅游学刊》等境内外专业期刊发表论
文40余篇，提交国际、国内会议论文数篇，部分论文被SSCI、ISTP、EI收录；出版专著《服务性企业
顾客满意感与忠诚感关系》、教材《会展客户关系管理》，参与编写《服务性企业整体质量管理》、
《智力型企业经营管理》等著作。
主持中山大学桐山基金青年项目《顾客授权及其对消费经历的影响》、广东省自然科学基金项目《顾
客忠诚感影响因素的动态研究》、国家自然科学基金项目《服务性企业员工授权对顾客授权的影响》
；参与国家自然科学基金项目“服务性企业整体质量管理”、“服务公平性理论及其应用”、国家教
育委员会“九五”人文社会科学研究专项任务项目“专业服务性企业经营管理”、教育部人文社会科
学研究“十五”规划博士点基金项目“公正性理论及其在服务性企业的应用”。

<<客户关系管理>>

书籍目录

第一章 客户关系管理概述

- 第一节 客户关系与客户关系管理
- 第二节 客户关系管理的产生与发展
- 第三节 客户关系管理基础理论
- 案例 泰国东方饭店
- 思考与练习
- 补充阅读材料

第二章 客户价值管理

- 第一节 客户关系价值
- 第二节 顾客获利能力与终身价值
- 第三节 顾客资产管理
- 第四节 顾客金字塔管理
- 案例 忠诚客户的价值
- 思考与练习
- 补充阅读材料

第三章 顾客消费价值管理

- 第一节 消费价值的基本概念
- 第二节 消费价值的划分
- 第三节 客户消费价值管理
- 案例 联邦快递(Federal Express)：为客户量身定做的全球运筹方案
- 思考与练习
- 补充阅读材料

第四章 顾客满意感管理

- 第一节 顾客满意感的重要性
- 第二节 顾客满意感的基础理论
- 第三节 顾客满意度测评
- 第四节 为顾客提供满意的消费体验
- 案例 通用汽车公司：提高顾客满意度
- 思考与练习
- 补充阅读材料

第五章 顾客关系质量管理

- 第一节 信任感的基础理论
- 第二节 顾客归属感的基础理论
- 第三节 顾客关系质量
- 第四节 重视顾客的情感
- 案例 小公司的客户关系管理
- 思考与练习
- 补充阅读材料

第六章 顾客忠诚感管理

- 第一节 顾客忠诚感的基础理论
- 第二节 选择合适的顾客
- 第三节 客户关系生命周期管理
- 第四节 如何留住顾客
- 第五节 顾客忠诚感奖励计划
- 案例 O'Neal药厂的常客卡

<<客户关系管理>>

思考与练习

补充阅读材料

第七章 顾客关系管理框架

第一节 顾客关系管理框架

第二节 以顾客为中心的营销

第二节 发挥顾客作用

第三节 客户关系管理战略

第五节 RFM分析法

案例 加拿大RBC皇家银行

思考与练习

补充阅读材料

第八章 客户关系管理系统

第一节 客户关系管理系统的介绍

第二节 客户关系管理的实施过程

第三节 客户关系管理的实施现状与发展

案例 一臂之力——保险公司的客户服务

思考与练习

补充阅读材料

第九章 网上客户关系管理

第一节 互联网对企业经营管理的影响

第二节 客户关系管理与互联网的关系

第三节 网上客户关系管理的特点

第四节 网上客户关系管理对企业运营的影响

案例 加拿大RBC皇家银行

思考与练习

补充阅读材料

第十章 客户忠诚与员工忠诚

第一节 服务利润链

第二节 关系三角形

第三节 合适的员工

案例 沃尔玛的三项基本信仰

思考与练习

补充阅读材料

参考文献

后记

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>