

<<客户管理制度>>

图书基本信息

书名：<<客户管理制度>>

13位ISBN编号：9787801627209

10位ISBN编号：7801627202

出版时间：2003-9-1

出版时间：经济管理出版社

作者：宿春礼

页数：242

字数：266000

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>

## <<客户管理制度>>

### 内容概要

企业对客户进行科学管理的前提条件是对客户的基本情况有充分的了解。

所以，现代企业必须进行客户调研，对客户的基本信息、经营状况、财务状况、信用状况等有关资料都必须进行整理、分析与保管。

为此，本书第一章、第二章选编了客户调研管理制度与客户信息管理制度，这些制度对客户调查、客户资料分析、客户基本信息的管理以及客户信用管理都能起到很好的控制作用。

客户开发、针对客户的促销工作、与客户的日常往来、渠道管理以及款项回收是企业客户管理工作的重点，它直接关系到企业产品的市场占有率与企业销售款项的回收。

为此，本书从第三章到第七章分别选编了客户开发管理制度、客户促销管理制度、客户渠道管理制度、客户交往管理制度以及客户账款管理制度。

这些制度对于企业的市场开发与客户日常交往工作、促销工作、销售渠道的拓展与管理工作以及企业销售款项的回收工作都能起到很好的控制作用，是企业客户管理工作规范化的必备环节。

企业对客户的周到服务是取胜于竞争对手的法宝，也是客户管理工作的重要组成部分。

所以，本书在最后一章选编了与客户服务有关的管理制度，具体内容包括客户投诉方面的管理制度和售后服务方面的管理制度。

这些制度对于完善企业的售后服务工作具有重大意义。

## &lt;&lt;客户管理制度&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客户调研管理制度 第一节 客户调查制度 一、客户调查制度 二、客户调查管理办法 三、客户调查步骤规定 四、客户调查操作规程 五、客户面谈调查实施要领 六、客户动态调查操作规程 第二节 客户调查资料分析制度 一、客户调查资料统计分析制 二、客户资料分析要点 三、客户调查资料处理制度 第二章 客户信息管理制度 第一节 客户资料管理制度 一、客户名册管理制度 二、客户档案立档制度 三、客户档案保管使用制度 四、客户资料保密制度 五、客户销户管理制度 第二节 客户信用管理制度 一、客户信用调查办法 二、客户信用限度确定办法 三、客户信用度评估细则 四、客户情报报告制度 五、客户信用状况变化分析办法 六、危险客户判断办法 第三章 客户开发管理制度 第一节 客户开发业务控制制度 一、客户开发业务规范 二、客户开发选择制度 三、客户拜访管理规范 四、客户拜访区域规划管理制度 五、新客户开发管理实施细则 六、客户代表标准作业手册 七、客户经理工作手册 第二节 客户代表管理制度 一、客户代表要求规定 二、客户代表管理规定 三、客户代表考勤和休假制度 四、客户代表给假制度 第三节 客户开发提案管理制度 一、客户开发建设管理制度 二、客户开发建议管理办法 三、客户开发提案改善制度 四、客户开发提案建议管理条例 五、客户开发会议提案管理办法 ..... 第四章 客户促销管理制度 第五章 客户渠道管理制度 第六章 客户交往管理制度 第七章 客户账款管理制度 第八章 客户服务管理制度 参考文献

## <<客户管理制度>>

### 编辑推荐

综观全书，内容丰富、选材准确。  
注重操作、适用广泛、编写科学、检索方便是它最大的特点。  
本书特别适用于在企业从事客户管理工作的人员以及与之相关的管理人员。  
此外，本书对于那些从事客户管理理论研究工作的学者、大专院校市场营销专业的学生以及其他相关人员都有很高的参考价值。

<<客户管理制度>>

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>