

<<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：9787811389197

10位ISBN编号：7811389193

出版时间：2010-9

出版时间：西南财经大学出版社

作者：王栓军

页数：242

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

《21世纪高职高专精品教材·市场营销系列：客户关系管理》遵循客户关系管理的一般规律，从识别客户开始，到建立客户关系、客户服务、提高客户满意度、培育客户忠诚度，一直延伸到客户流失与客户保持，形成一条完整的客户关系管理链条，以任务的形式展开，层层递进，最后提出解决方案，使教学更具有针对性。

## &lt;&lt;客户关系管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客户关系管理与竞争时代的营销理念学习目标案例导入第一节 提升业绩的新出路第二节 关系营销本章小结复习思考题案例分析实训设计第二章 客户关系管理概述学习目标案例导入第二节 客户关系管理的产生及含义第三节 客户关系管理的核心、任务及功能第三节 客户关系管理的发展与创新本章小结复习思考题案例分析实训设计第三章 识别客户学习目标案例导入第一节 客户概述第二节 识别客户的意义、对象及内容第三节 识别客户情景剧本本章小结复习思考题案例分析实训设计第四章 建立客户关系学习目标案例导入第一节 客户关系概述第二节 客户关系生命周期第三节 建立长期的客户关系第四节 留住客户情景剧本本章小结复习思考题案例分析实训设计第五章 客户服务学习目标案例导入第一节 客户服务概述一第二节 客户服务的三个环节第三节 客户服务的技巧第四节 客户关怀第五节 互联网时代的网络客户服务第六节 开发客户需求情景剧本本章小结复习思考题案例分析实训设计第六章 客户满意度管理学习目标案例导入第一节 客户满意概述第二节 提高客户满意度第三节 客户满意情景剧本本章小结复习思考题案例分析实训设计第七章 客户忠诚度管理学习目标案例导入第一节 客户忠诚概述第二节 提高客户忠诚度第三节 客户忠诚情景剧本本章小结复习思考题案例分析实训设计第八章 客户流失与客户保持学习目标案例导入第一节 客户流失第二节 客户抱怨管理第三节 客户保持第四节 客户投诉情景剧本本章小结复习思考题案例分析实训设计第九章 客户关系管理系统学习目标案例导入第一节 CRM软件系统第二节 企业如何选择CRM第三节 企业如何实施CRM本章小结复习思考题案例分析参考文献

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>