

<<好客户是管出来的>>

图书基本信息

书名：<<好客户是管出来的>>

13位ISBN编号：9787111181736

10位ISBN编号：7111181735

出版时间：2006-1

出版时间：机械工业出版社

作者：博瑞森

页数：245

字数：300000

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>

<<好客户是管出来的>>

内容概要

客户是利润的源泉。

客户管理得好，就会忠诚于企业，为企业带来更大的价值；客户管理不好，则势必给企业造成损失。

那么，管理客户有哪些方面？

怎样才能有效地管理客户？

本书从客户信息管理、客户分层管理、大客户管理、客户忠诚管理、激励你的客户、客户信息管理和客户服务管理7个方面，分别对企业所需要的客户管理的内容、方法、技巧加以详细阐释，希望能够成为企业的客户管理工作提供有价值的参考。

<<好客户是管出来的>>

书籍目录

前言第1章 客户信息管理 1 谁是你的客户 2 了解你的客户 3 做好客户的调查 4 客户消费行为调查 5 客户信息管理的方法 6 建立高效的客户数据库第2章 客户分层管理 7 客户分级势在必行 8 客户分级的方法 9 客户细分的学问 10 考察你的客户关系 11 客户分级的陷阱 12 不是所有的客户都是上帝第3章 大客户管理 13 什么是大客户管理 14 遵循抓大放小的原则 15 做好重点客户管理 16 怎样开发大客户 17 与大客户谈判的技巧 18 不要过度贴近你的客户 19 预防客户窜货乱价 20 10大策略管理大客户 21 防止大客叛离第4章 客户忠诚管理第5章 激励你的客户第6章 客户信用管理第7章 客户服务管理 参考文献

<<好客户是管出来的>>

章节摘录

这些图书馆的名称和地址,一般可在工商名录,如“世界图书馆指南”这类书籍中去检索。如果客户调查人员要调查外国客户的情况,可以到当地较大的公共图书馆去查询,相信那里的工作人员会指导如何在当地找到有关专业性的图书馆。

(4)国际组织来源 很多国际组织刊印发行了大量可供客户调查参考的有价值的资料。

其中对客户调查较为重要的国际组织是: 1)国际贸易中心(ITC)。

可提供具体类别产品在某些国家客户销售情况的调查报告。

除了主编出版有关客户调查的书刊之外,还设有贸易咨询服务机构,并可用电脑信息系统提供某些具体类别产品的贸易统计资料。

2)联合国(UN)。

可提供关于贸易、工业和经济等方面的系列统计资料,包括其成员国各自的统计资料,以及与开拓和发展客户有关的各类专题报告或论文。

3)粮农组织(FAO)。

可提供关于农业及有关方面的系列统计资料和其他专题报告,包括客户调查研究的专题报告。

4)经济合作与发展组织(OECD)。

可提供关于对外贸易、工业、科技、粮食和交通运输等方面的专题论文和有关系列统计资料。

5)联合国贸易和发展会议(UNCTAD)。

可提供有关会议的文件和有关国际贸易多方面的专题论文,例如贸易限制措施和普惠制等。

6)联合国经济委员会(UNEC)。

可提供关于各成员国的自然地理方面的统计资料和专题论文。

7)国际货币基金组织(IMF)。

可提供关于不同国家、地区和国际范围的外汇管制措施和其他贸易限制、对外贸易以及财政经济等方面的专题报告。

大部分国际组织还将自己出版发行的各种书刊编印成目录或书单印发给其他机构参阅。

当然,这些目录或书单不一定包括最新出版的书刊或其他最新资料。

但是,如果客户调查人员熟识这些国际组织的内部结构,各部门的职责范围、工作性质和特点,有关负责人或工作人员名单,并保持经常性的联系,也可能从中得到这类最新(甚至还未公开发行的)书刊或资料。

(5)政府机关来源 与客户调查人员联系最紧密的政府机关是统计部门。

这些统计部门专门负责整理和公布各种有关系的统计资料。

有时候,即使是还未公布的统计资料,这些统计部门也可以提供。

同时,这些统计部门所公布的有关人口普查的统计资料对于客户调查也是相当有用的:从中可以发现当地消费者的购买力,各种具体的行业和零售分销网点主要集中在哪些地方。

因此,这些统计部门也是客户调查取得有关数据的重要资料来源。

(6)商会来源 商会一般属于官方组织,当客户调查人员需要和它们下属的会员企业交往时,商会经常起到首要的甚至是第一联络人的作用。

特别是美国及欧盟等实行市场经济的国家里,商会是各会员机构的首席代表。

商会经常可以为调查人员提供很多有用的资料,如会员公司名单、当地客户习惯使用的贸易方式和贸易条件、有关贸易规定等。

机构较为庞大的商会还附设商业图书馆,供会员公司或非会员公司使用。

(7)行业协会来源 很多行业协会自办有定期出版的报刊,定期公布关于本行业的统计数字资料和会员名单。

但也有些行业协会不愿意向非会员公司提供资料;即使愿意提供某方面资料,一般也难以满足客户调查的要求。

行业协会所收集的资料和提供的有关企业公司名单一般以当时的会员公司为基础,其中不一定包括所有大公司或其他为数众多的小公司,由行会提供的资料不一定能全面准确地反映出此行业今后的

<<好客户是管出来的>>

发展趋势。

但它们所提供的联络渠道、具体联系人员名单、有关产销方面的结构情况，仍然是很有参考价值的调查资料。

(8)出版社 很多商业出版社专门组织出版一些对客户调查很有参考价值的书刊，如工商行名录、商品评论、系列统计资料、工业专题论文等。

客户调查人员应与这类出版社建立通信联系，请它们邮寄有关预告即将出版的书刊目录或书单等材料。

报纸杂志的出版部门除了可以提供已见报的资料之外，还可以提供它们服务的客户(如商业广告客户等)的资料。

有些报纸杂志的出版部门为了招揽更多的广告生意，也经常组织人力进行客户调查并将调查报告印发给那些有潜力的、经常需要在这家报纸杂志刊登广告的客户。

当然，这些客户调查一般根据出版社本身业务需要而撰写，调查人员必须对其提供的资料认真审查分析后才可选用；但其中有些仍不失为很有参考价值的材料。

<<好客户是管出来的>>

媒体关注与评论

价值是留住客户的最基本因素，客户认为提供的产品或服务越有价值，他们就越忠诚。因此，进行客户关系管理首先要搞清楚客户与你的公司建立业务关系的价值何在，各种类型的客户需要什么样的增值服务。

客哀悼管理得好，就会忠诚于企业，为企业带来更大的价值；客户管理得不好，则势必给企业造成损失。

那么，管理客户有哪些方面？

怎样才能有效地进行客户管理？

- 只有在了解你的客户是谁之后，才能可能开始改善你与客户的关系；只有在了解哪些你最棒的客户时，才有可能开始增加你在市场上成功的机会。

- 最比利时的满意与否是决定组织，生死存亡的根本。

中间客户的满意与否，往往也是以最终客户满意与否为导向的。

<<好客户是管出来的>>

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>