

<<客户关系管理实践教学>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理实践教学>>

13位ISBN编号：9787111346159

10位ISBN编号：7111346157

出版时间：2011-7

出版时间：机械工业出版社

作者：王晓望 编

页数：282

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>

## <<客户关系管理实践教学>>

### 内容概要

《客户关系管理实践教学》的内容选择以岗位职业能力的要求为依据，形式上体现了项目课程的特点，重点帮助学生掌握与管理客户关系相关的诸多工作能力。

《客户关系管理实践教学》的主要内容为客户关系管理工作认知、客户获取与分析、培养稳定的客户关系、持续巩固客户关系、日常服务客户，以及运用CRM高效管理客户。

《客户关系管理实践教学》从企业采集了大量案例编制成工作情境，以让学生在情境中完成任务为主线，设计了大量的练习。

《客户关系管理实践教学》没有堆砌大量高深的理论知识，而是将相关理论知识嵌入到每个问题的解决中。

《客户关系管理实践教学》结构清晰、逻辑性较强，是一本集理论基础与实训指导为一体的符合社会发展用人需要的教科书，非常适合作为高等职业院校、技师学院、高级技工学校、职工大学、业余大学、函授学院或本科层次院校的教学用书，也可作为企业岗位培训用书或经营管理人员的自学参考用书。

## <<客户关系管理实践教学>>

### 书籍目录

前言引言 客户关系管理工作认知项目一 客户获取与分析任务一 客户开发任务二 搜集客户信息任务三 客户拜访任务四 客户分类与分析任务五 客户信用管理项目二 培养稳定的客户关系任务一 实施客户关怀任务二 策划客户互动伙伴关系工作方案任务三 提供个性化服务项目三 持续巩固客户关系任务一 调查与分析客户满意度任务二 优化服务流程与服务体系任务三 制定服务标准任务四 挖掘客户需求, 实现持续销售任务五 管理客户抱怨与投诉项目四 日常服务客户任务一 接待客户咨询任务二 处理客户异议任务三 同“难缠”的客户打交道项目五 运用CRM高效管理客户任务一 熟悉CRM客户关系管理系统任务二 了解呼叫中心参考文献

<<客户关系管理实践教学>>

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>