第一图书网, tushu007.com

<<物流企业客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<物流企业客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787300128627

10位ISBN编号：7300128629

出版时间：2011-3

出版时间：中国人民大学

作者：张松涛 编

页数：212

字数：330000

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

内容概要

《21世纪高职高专规划教材·物流管理系列:物流企业客户关系管理》全面、系统地介绍了物流企业客户关系管理的理论及应用。
尤其从战略管理思想、管理内容以及支撑现代管理的信息技术系统三个角度展开了对客户关系管理的讨论。
《21世纪高职高专规划教材·物流管理系列:物流企业客户关系管理》主要阐述了CRM的产生背景及在现代企业中的作用，分析了CRM的内涵，并说明了重视客户、重视客户关系管理战略的关键意义：系统介绍了CRM的流程?系统设计与实施，探讨了客户关系管理对现代企业的作用和价值以及营销战略与信息技术。
书中还着重介绍了CRM领域的最新进展，努力做到与潮流接轨，与时代同步。

<<物流企业客户关系管理>>

书籍目录

第一章 物流企业客户关系管理的基本理论知识
第一节 客户
第二节 客户关系
第三节 客户关系管理
第二章 物流企业客户关系管理的产生和应用现状
第一节 客户关系管理的产生
第二节 客户关系管理的发展
第三节 客户关系管理在物流业的应用
第四节 客户关系管理的相关应用软件
第三章 物流企业客户开发与客户关系的建立
第一节 客户开发的策略及岗位职责
第二节 客户开发的管理制度
第三节 客户开发流程和业绩考核
第四节 客户信息调查与管理
第五节 客户数据库的建立
第六节 客户分级
第四章 物流企业客户关系的维护
第一节 客户的沟通
第二节 客户的满意与客户的忠诚
第三节 客户的投诉
第四节 流失客户的争取
第五章 物流企业客户关系管理的营销策略
第一节 数据库营销
第二节 一对一营销
第三节 关系营销
?四节 客户关系管理的营销自动化
第五节 客户关系管理的营销创新
第六章 物流企业客户关系管理与企业核心竞争力
第一节 企业核心竞争力概述
第二节 客户关系管理对物流企业核心竞争力的提升
第三节 客户关系管理与物流企业文化建设
第四节 客户关系管理与企业组织再造
第五节 客户关系管理与业务流程重构
参考文献

第一图书网, tushu007.com

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