

<<如何进行客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<如何进行客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787301066843

10位ISBN编号：7301066848

出版时间：2004-1

出版时间：北京大学出版社

作者：李小圣

页数：245

字数：213000

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>

## <<如何进行客户关系管理>>

### 内容概要

如何的客户关系管理是企业提高市场占有率的重要方面。

本书从客户关系管理的基本问题入手，系统讲述了客户关系管理与资源供应链管理相结合的方法与步骤，具体讲解了客户群的科学分类、CRM信息系统、客户信息分析统计等方面的技能，同时针对当前企业客户管理方面的弊端作了系统剖析，并提出了有针对性的改进意见。

经理人通过本书的学习将会切实掌握客户管理的技能，针对企业客户关系管理的弊端有的放矢地加以改进，不断增强客户的忠诚度，建立起稳固、融洽、协调的客户关系。

## <<如何进行客户关系管理>>

### 书籍目录

第一章 重新认识客户关系管理中的客户 技能点1：如何根据企业与客户的关系对客户进行分类  
技能点2：如何分析客户对于企业的价值 技能点3：面对价值不等的客户，企业该怎么办 技能点4  
：如何收集客户的详细资料 技能点5：如何对客户信息进行差异化分析 技能点6：如何发现最具  
有价值的客户 技能点7：如何把握客户对产品的不同要求 技能点8：如何确定客户满意度的系统  
定义 技能点9：如何展开客户满意度系统的评估 技能点10：如何获得客户的忠诚第二章 客户关  
系管理系统的设计与建设 技能点1：如何进行CRM系统结构模型的设计 技能点2：如何明确CRM  
项目工程小组主要人员的职责 技能点3：如何明确双方项目组成员会在项目中应做的工作和应负  
的责任 技能点4：在CRM实施中如何确定双方的义务 技能点5：甲乙双方如何确定共同和各自  
的任务 技能点6：如何从整体上策划建设CRM呼叫中心 技能点7：如何具体地实施呼叫中心建设 技  
能点8：如何把数据库数据转变成有用的信息 技能点9：如何组织企业级的管理信息系统建设 技  
能点10：如何进行企业数据平台的建设 技能点11：如何挑选数据挖掘软件工具 技能点12：如  
何选择挖掘空间数据的方法 技能点13：如何进行数据库的建与建设第三章 客户关系管理系统的实施  
技能点1：如何掌控CRM项目实施的影响因素 技能点2：如何进行CRM项目实施准备工作 技能  
点3：如何进行CRM项目启动 技能点4：如何对现有政策和流程进行分析和诊断 技能点5：  
在CRM系统实施过程中，如何对企业的业务流程行重新设计.....

<<如何进行客户关系管理>>

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>