

<<圈住客户>>

图书基本信息

书名：<<圈住客户>>

13位ISBN编号：9787302149484

10位ISBN编号：7302149488

出版时间：2007-5

出版时间：清华大学出版社

作者：叶开,王剑峰

页数：226

字数：347000

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>

<<圈住客户>>

内容概要

本书从务实和落地实践的角度，阐述了客户关系管理在房地产行业的具体业务点上的应用，同时围绕企业所熟悉的业务情景，模拟实际情况展开客户关系管理的实践，其中涉及到策略、管理、流程、考核等，最后还通过具体的系统实现和项目案例来深入展示一个完整的CRM实践的过程。

书中还穿插了房地产行业相关人士的访谈，从各个角度探讨了房地产的营销、服务、电子商务等的实践和前景展望，有助于企业进行思路创新。

本书避免了单纯的宣讲概念，更多的是围绕企业的实践和具体业务，深入浅出地和读者一起来体会如何圈住客户，如何围绕客户做好营销、销售和服务。

<<圈住客户>>

作者简介

叶开，独立顾问，汉拓咨询合伙人，从事客户营销与客户关系管理领域的研究、培训、咨询和实施，专注于互联网、房地产、汽车、消费品、媒体公关、医药等行业的CRM和客户网络营销应用，为企业提供中立，专业的培训和咨询服务。

著有《中国CRM最佳实务》、《企业客户关系管理》等

<<圈住客户>>

书籍目录

第1篇 战略篇 CRM现状 CRM最佳实践 CRM与流程 最佳流程与标杆实践 客户关系管理模型：战略、模式、架构 访谈：因客户而变化 因客户而创新第2篇 基础篇 客户模型 客户数据采集 客户资源管理 客户信息分析 访谈：客户资源与客户服务的的重要性第3篇 销售篇 时间管理 销售行为 销售机会 销售过程 销售能力 销售预测 现场销售 订单与交付 激励与佣金管理 访谈：从客户流程分解开始第4篇 营销篇 客户与市场细分 市场活动管理 线索管理 电话营销 广告与促销管理 营销效果评估 访谈：关于客户分析和客户生命周期第5篇 服务篇 服务计划与预测 客户服务 现场服务 投诉管理 个案管理 客户关怀与满意度 在线服务 知识库管理 访谈：客户服务系统考核实现的对话第6篇 门户与网络营销篇 客户门户 员工门户 网络营销 电子邮件营销 访谈：高层支持和培训直接影响到项目的成败第7篇 提高篇 客户细分 客户价值 客户满意度 客户忠诚度 客户生命周期 交叉销售与升级销售 房地产客户模型 电子商务第8篇 应用篇 整体概览 销售管理 营销管理 服务管理 会员管理第9篇 案例篇 顾客文化 复地品牌和CRM的驱策力 奥林匹克花园——奥龙会 万科客户管理的信息化之路

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>