

<<客户关系管理实验教程>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理实验教程>>

13位ISBN编号：9787302294405

10位ISBN编号：7302294402

出版时间：2012-9

出版时间：张冬梅、吴美丽、朱岩 清华大学出版社 (2012-09出版)

作者：张冬梅，吴美丽，朱岩 著

页数：299

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>

<<客户关系管理实验教程>>

内容概要

《客户关系管理实验教程》以企业客户关系管理实际业务为原型，以企业案例为背景，客户关系管理业务操作为主线，系统介绍了金蝶EAS-CRM系统在企业中的实际操作过程，详细描述了客户管理、市场管理、销售管理、服务管理等各个子系统的实际业务处理流程。

最后，以综合实验的形式，描述了客户关系管理各个模块中的主要业务应用。

《客户关系管理实验教程》可作为工商管理，物流管理，信息管理，企业管理等专业本、专科学学生教材，也可作为从事客户关系管理、企业管理、企业信息化管理等高级管理人员的培训教材和参考用书。

<<客户关系管理实验教程>>

书籍目录

第1章 客户关系管理概述 1.1 客户关系管理产生的背景 1.2 客户关系管理的相关概念 1.2.1 客户 1.2.2 客户关系管理 1.2.3 客户的满意度 1.2.4 客户的忠诚度 1.3 客户关系管理的具体内容 1.3.1 进行客户识别 1.3.2 建立客户关系 1.3.3 客户互动管理 1.3.4 客户保持管理 1.3.5 客户投诉管理 1.3.6 客户流失与挽留管理 1.4 客户关系管理系统的构成及功能 1.4.1 销售自动化及其功能 1.4.2 营销自动化及其功能 1.4.3 客户服务自动化及其功能 1.4.4 现场服务管理功能 1.5 客户关系管理系统的发展趋势 第2章 金蝶CRM系统简介 2.1 金蝶CRM系统应用架构 2.2 金蝶CRM系统功能结构 2.2.1 金蝶运营型CRM系统的主要功能 2.2.2 金蝶分析型CRM系统的主要功能 2.2.3 金蝶协作型CRM系统的主要功能 2.3 金蝶CRM系统安装 2.3.1 系统运行环境要求 2.3.2 金蝶EAS—CRM安装 2.3.3 金蝶EAS—CRM系统配置 第3章 实验案例介绍 3.1 案例公司背景及组织结构 3.2 案例具体数据资料 第4章 系统初始化 4.1 系统初始化资料准备 4.2 系统初始化业务处理 4.2.1 CRM系统启动与登录 4.2.2 CRM系统参数设置 4.2.3 部门管理 4.2.4 员工管理 4.2.5 权限设置 4.2.6 自定义设置 4.2.7 产品设置 4.2.8 计量单位 4.2.9 币别设置 4.2.10 短信 / 邮件自动发送 第5章 客户管理 5.1 客户管理资料准备 5.2 客户类型和属性定义 5.3 客户生命周期管理 5.4 客户档案管理 5.5 客户价值 5.6 客户分析 第6章 市场管理 6.1 市场管理资料准备 6.2 市场管理基础设置 6.3 市场管理日常操作 第7章 销售管理 7.1 销售管理资料准备 7.2 销售管理基础设置 7.3 销售管理日常操作 第8章 服务管理 8.1 服务管理资料准备 8.2 服务管理基础设置 8.3 服务管理日常操作 第9章 综合实验 9.1 实验基础资料 9.2 实验一：系统初始设置 9.3 实验二：客户关系管理业务处理 9.3.1 客户管理业务处理 9.3.2 市场管理业务处理 9.3.3 销售管理业务处理 9.3.4 服务管理业务处理 参考文献

<<客户关系管理实验教程>>

章节摘录

版权页：插图：2.销售管理 销售管理是在销售过程中，针对每一个线索、客户、商机、合同、订单等业务对象进行有效的管理，提高销售过程的自动化，全面提高企业销售部门的工作效率，缩短销售周期，提高销售业绩。

它可以有效地支持总经理、销售总监、销售主管、销售人员等不同角色对客户的管理、对商业机会的跟踪、对订单合同的执行等，有效导入销售规范，实现团队协同工作。

(1) 客户管理 销售管理中实现全面的客户管理，主要包括客户、联系人信息的集中管理，通过权限管理自己权限范围内的数据；根据客户价值模型、评选模型、评选方案的定义，设定客户级别，分析客户价值；根据客户信用模型的定义，系统自动设定客户信用等级、信用额度，降低交易风险；系统记录与客户每一次接触的客户反馈信息、客户投诉信息，从而更加清晰地把握客户。

(2) 销售过程管理 通过销售管理能实现完整的销售过程管理。

销售线索可以实现和市场模块的无缝链接，传递销售线索；销售过程可以实现从线索商机商机推进一报价一合同订单的整个过程；订单完成后可实现和服务模块无缝链接，实现市场销售服务过程完整的工作流程。

(3) 销售计划与销售预测分析 销售管理中提供强大的销售计划与销售预测分析。

通过该功能可制订集团的年度销售计划，可按月、周分解到大区、分公司、业务员等；可进行集团、分公司、部门等多层次的销售分析，了解销售计划的执行情况；可预测未来的销售额，根据销售过程的转化率，可及时提醒补充足够的线索和商机。

(4) 销售订单管理 销售订单管理中包括交货、收款计划以及相应的实际交货和收款记录，全面反映订单执行过程。

同时，提供与服务部分的接口，在订单执行完成后，合同订单信息将提交给服务模块进行日常服务管理。

(5) 销售产品配置管理 针对客户订单的差异性，提供销售产品配置管理。

可根据客户的不同需求，提供相应的配置功能，按照客户的配置需求生成特定的产品配置。

该功能要求与产品设计系统密切配合，并通过产品零配件中的各种约束关系来实现与产品配置的集成。

。

<<客户关系管理实验教程>>

编辑推荐

《金蝶ERP实验教程:客户关系管理实验教程》可作为工商管理, 物流管理, 信息管理, 企业管理等专业本、专科学生教材, 也可作为从事客户关系管理、企业管理、企业信息化管理等高级管理人员的培训教材和参考用书。

<<客户关系管理实验教程>>

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>