

<<客户关系管理教程>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理教程>>

13位ISBN编号：9787309082364

10位ISBN编号：7309082362

出版时间：2011-7

出版时间：复旦大学

作者：皮骏 编

页数：220

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>

<<客户关系管理教程>>

内容概要

客户关系管理是一门应用性、实践性很强的课程。

皮骏主编的本书力求理论和实践相结合，注重可操作性。

本书以学生为中心，注重实践能力培养，作了改革尝试。

即在每一章都编写了一节相关知识的实践运用，从实践目标、实践内容、实践形式、实践要旨、实践范例等方面做了全面部署，进行具体指导。

此外，在每一章后面还附有前沿研究、案例、练习与思考题，并且在大部分章节里，根据知识点，附有研究资料、调查资料和实例资料，力求把“基本理论与前沿理论”、“理论知识与实践能力”、“课堂导学与课外自学”融为一体，进一步开拓学生的视野和增强学生的实践能力。

通过本书的学习，对于提升学生的客户关系管理实践技能是极为有利的。

根据教材特点，本书既可作为高职院校相关专业的教科书，也可作为企业管理等在职人员的培训教材。

。

<<客户关系管理教程>>

书籍目录

第一章 客户关系管理概述

第一节 客户关系管理的产生与发展

第二节 客户关系管理的内涵与意义

第三节 客户忠诚

第四节 实践指导

前沿研究 如何做好360度的客户关系管理

案例 将情感赋予钻石

练习与思考

第二章 客户关系管理的理论体系

第一节 客户关系管理系统的一般模型

第二节 客户终身价值

第三节 客户生命周期及价值

第四节 客户关系管理系统的评价

第五节 实践指导

前沿研究 基于生命周期理论的客户知识挖掘

案例 客户终身价值的挖掘

练习与思考

第三章 客户信息管理

第一节 建立客户来源中心

第二节 建立客户信息档案

第三节 客户资料分析

第四节 网络中的客户信息管理

第五节 实践指导

前沿研究 生机缘于网络

案例 上海金丰易居客户关系管理

练习与思考

第四章 大客户管理

第一节 识别和选择大客户

第二节 大客户分析

第三节 制定大客户计划

第四节 与大客户建立伙伴关系

第五节 为大客户服务

第六节 实践指导

前沿研究 惠普大客户管理把握关键

案例 姚小姐的疑惑

练习与思考

第五章 客户满意管理

第一节 客户满意度

第二节 产品满意管理

第三节 服务满意管理

第四节 正确认识和处理客户的不满与抱怨

第五节 实践指导

前沿研究 客户情绪的价值

案例 35次紧急电话

练习与思考

<<客户关系管理教程>>

第六章 客户关系管理技能

第一节 客户服务中的沟通技能

第二节 客户服务中的礼仪

第三节 客户投诉的处理

第四节 不同类型客户的服务技巧

第五节 实践指导

前沿研究 提供一流客户服务的八大战略

案例 老农夫和服务小姐

练习与思考

第七章 客户关系管理平台

第一节 CRM系统介绍

第二节 呼叫中心

第三节 现场管理

第四节 网络服务

第五节 实践指导

前沿研究 数据仓库在客户关系管理中的应用研究

案例 病入膏肓的CRM系统带来的烦恼

练习与思考

第八章 客户关系管理体系建设

第一节 客户关系管理战略

第二节 客户服务系统规划

第三节 客户服务质量管理

第四节 客户服务人员管理

第五节 客户服务绩效管理

第六节 实践指导

前沿研究 优质客户服务是防止客户流失的最佳屏障

案例 马狮百货集团的关系营销

练习与思考

参考文献

<<客户关系管理教程>>

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>