

<<现代客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<现代客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787313050915

10位ISBN编号：7313050917

出版时间：2008-1

出版时间：上海交大

作者：周洁如

页数：261

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>

<<现代客户关系管理>>

内容概要

本书为21世纪创新管理教材，体例合理，逻辑严密，并且每章附有生动案例和复习思考题，便于学生理解和掌握知识要点。

本书按照客户关系管理的内涵分为上、中、下三篇，即CRM的核心理念、CRM技术系统与管理、CRM实施与管理。其中，上篇包括：CRM概述、顾客满意及其管理、顾客忠诚及其管理、顾客价值及其管理；中篇包括：CRM系统的设计、CRM中的数据管理；下篇包括：CRM的实施、CRM中的营销策略、组织与CRM的匹配，以及企业实施CRM的绩效评估。

本书读者对象为经济管理专业学生，企业管理及销售人员。

<<现代客户关系管理>>

作者简介

周洁如，管理学博士、上海交通大学安泰经济与管理学院副教授，硕士生导师。
曾兼任上海交通大学安泰经济与管理学院国际MBA项目主任，赴澳大利亚，德国访问学习，并应邀赴德国福特王根大学、日本九州大学访问讲学。
出版教材《旅游经济学》、专著《客户关系管理与价值创造》、《非营利组织营销》。
译著有BVBA教材《销售管理》、《整合营销传播》及《市场战略》等；发表多篇学术论文，并主持和参加了多项科研课题。

<<现代客户关系管理>>

书籍目录

上篇 CRM核心理念

第1章 CRM概述

开篇案例：得客户者得天下——解读上海大众CRM

- 1.1 客户关系管理的概念与内涵
- 1.2 客户关系管理的误区
- 1.3 客户关系管理的意义与作用
- 1.4 客户关系管理的动因
- 1.5 客户关系管理实施现状

案例分析：联邦快递的CRM

第2章 顾客满意及其管理

开篇案例：美国西南航空“讨好”顾客的故事

- 2.1 顾客满意的重要意义
- 2.2 顾客满意的概念
- 2.3 影响顾客满意的因素
- 2.4 顾客投诉及其管理
- 2.5 顾客流失及其管理
- 2.6 顾客满意度的测评
- 2.7 提高顾客满意度的途径

案例分析：一位宝马车主的悲情维权

第3章 顾客忠诚及其管理

开篇案例：新加坡航空：两个忠诚度创造非凡价值

- 3.1 顾客忠诚概念与类型
- 3.2 顾客忠诚的发展过程
- 3.3 顾客忠诚的驱动因素
- 3.4 顾客忠诚的衡量
- 3.5 顾客忠诚的经济价值分析
- 3.6 顾客忠诚与顾客满意的联系与区别
- 3.7 培养顾客对企业的忠诚

案例分析：德士高的顾客忠诚计划——俱乐部卡

第4章 顾客价值及其管理

开篇案例：出租车司机慧眼挑选有价值的顾客

- 4.1 价值的定义与内涵
- 4.2 顾客价值理论
- 4.3 顾客价值的驱动因素
- 4.4 按价值细分顾客
- 4.5 顾客价值分析与度量
- 4.6 提升顾客价值的途径

案例分析：国航CRM直指VIP

中篇 CRM技术系统与管理

第5章 CRM的技术系统

开篇案例：病人膏肓的CRM系统带来的烦恼

- 5.1 CRM系统的特点
- 5.2 CRM系统的结构
- 5.3 CRM的软件系统
- 5.4 CRM系统的几个模块

<<现代客户关系管理>>

5.5 CRM系统的分类

5.6 主要的CRM软件供应商

案例分析：国家首个公共卫生呼叫中心

第6章 CRM中的数据管理

开篇案例：沃尔玛啤酒加尿布的故事

6.1 数据的概念和重要性

6.2 数据的分类、收集及质量

6.3 数据仓库和数据挖掘

.....

下篇 CRM实施与管理

第7章 CRM的实施

第8章 CRM中的营销策略

第9章 组织与CRM的匹配

第10章 CRM绩效评估

附录

参考文献

<<现代客户关系管理>>

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>