

<<客户关系管理经典案例及精解>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理经典案例及精解>>

13位ISBN编号：9787313069979

10位ISBN编号：7313069979

出版时间：2011-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：周洁如

页数：237

字数：290000

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>

<<客户关系管理经典案例及精解>>

内容概要

由周洁如编著的《客户关系管理经典案例及精解》一书为客户关系管理教学之经典案例及精解。全书由上篇和下篇组成：上篇为CRM经典案例，下篇为CRM经典案例精解。

CRM经典案例共有12个。

其中，案例1为开篇案例，该案例统领所有的案例，对企业实施CRM具有全方位的示范作用；案例2～案例7诠释了CRM的三个核心理念：顾客满意、顾客忠诚与顾客价值；案例8～案例12为典型行业实施CRM的经典案例，这些案例涉及飞机制造业、民航业、快递业、邮政业和教育行业，它们对各自行业甚至其他行业的企业实施CRM皆有借鉴意义。

下篇是CRM经典案例精解。

对各经典案例的精解，以理论为依据，根据行业特点，分析其CRM实践，或佐证理论的正确性，或寻求行业成功实施CRM的规律，挖掘其中所蕴含的案例思想。

《客户关系管理经典案例及精解》可作为高等院校经济管理专业的本科生、MBA和企业管理培训的教材，也可供各行业从事经营管理工作的管理者学习使用。

<<客户关系管理经典案例及精解>>

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BMA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。

<<客户关系管理经典案例及精解>>

书籍目录

上篇 CRM经典案例 开篇案例 案例1 上海大众汽车有限公司CRM 1.1 上海大众汽车 1.2 我国的汽车行业 1.3 企业经营现状 1.4 上海大众汽车CRM战略及其实施 CRM核心理念 案例2 “海底捞”的服务 2.1 海底捞餐饮有限公司 2.2 我国餐饮业及火锅行业概况 2.3 海底捞的服务 案例3 携程的顾客投诉管理 3.1 携程旅行网 3.2 在线旅游行业 3.3 马天兰对携程的投诉 案例4 新加坡航空的顾客忠诚管理 4.1 新加坡航空公司 4.2 外部顾客忠诚管理 4.3 内部顾客忠诚管理 案例5 德士高的忠诚计划 5.1 德士高公司 5.2 行业背景 5.3 忠诚计划 案例6 星巴克咖啡 6.1 星巴克 6.2 行业竞争 6.3 星巴克词典 案例7 宜家家居的体验 7.1 宜家家居 7.2 家具行业及其竞争情况 7.3 宜家家居独特的营销策略 典型行业CRM的实施 案例8 波音民用飞机集团的CRM 8.1 波音民用飞机集团 8.2 全球民用航空工业 8.3 波音民用飞机集团生产经营状况 8.4 实施CRM及关系营销策略 8.5 波音CRM实施效果 案例9 中国国航的CRIVI 9.1 中国国际航空股份有限公司 9.2 我国民航业 9.3 国航实施CRM，管理VIP客户 案例10 联邦快递的CRIVI 10.1 联邦快递 10.2 快递行业 10.3 联邦快递在中国 10.4 联邦快递的CRM 案例11 北京东区邮局的CRM 11.1 北京东区邮局 11.2 中国邮政概述 11.3 北京东区邮局实施CRM 案例12 中欧国际工商学院的CRM 12.1 中欧国际工商学院简介 12.2 中国管理教育市场及其发展 12.3 中欧国际工商学院实施CRM的背景 12.4 中欧国际工商学院的CRM解决方案 12.5 实施亮点及效益

下篇 CRM经典案例精解 案例1 精解实施CRM，力求三位一体 1.1 理论基础 1.2 案例分析 1.3 案例总结 1.4 案例点睛 案例2 精解向“海底捞”学服务——两个满意度 2.1 海底捞及火锅行业背景 2.2 理论基础 2.3 案例分析 2.4 案例点睛 案例3 精解顾客没有对错，只求让共满意 3.1 理论基础 3.2 案例分析 3.3 案例点睛 案例4 精解新加坡航空——两个忠诚度 4.1 理论基础 4.2 案例分析 4.3 案例点睛 案例5 精解“忠诚计划”赢得忠诚 5.1 理论基础 5.2 案例分析 5.3 案例点睛 案例6 精解星巴克的价值创新 6.1 理论基础 6.2 案例分析 6.3 案例点睛 案例7 精解卖产品更卖体验，卖家具更卖生活 7.1 理论基础 7.2 案例分析 7.3 案例点睛 案例8 精解波音的全客户关系营销 8.1 理论基础 8.2 案例分析 8.3 案例点睛 案例9 精解实施CRM。管理VIP客户 9.1 理论基础 9.2 民航行业特征 9.3 案例分析 9.4 案例点睛 案例10 精解联邦快递——使命必达 10.1 联邦快递实施CRM的背景 10.2 联邦快递实施CRM的意义 10.3 联邦快递实施CRM的成功之处 10.4 案例点睛 案例11 精解局部试点，分步实施，积小胜为全胜 11.1 北京东区邮局实施CRM的驱动力 11.2 CRM项目实施的一般过程 11.3 北京东区邮局CRM的实施 11.4 CRM实施效果 11.5 案例点睛 案例12 精解教育机构也向CRM要效益 12.1 中欧国际工商学院实施CRM的背景 12.2 中欧实施CRM的驱动力 12.3 案例分析 12.4 中欧成功实施CRM战略的启示 12.5 案例点睛参考文献

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>