第一图书网, tushu007.com

<<客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787313080264

10位ISBN编号：7313080263

出版时间：2012-8

出版时间：上海交通大学出版社

作者：张立俊，陈家闯 编

页数：256

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

内容概要

《高职高专全息化经济管理类教材：客户关系管理》的编写充分考虑到高职教育培养技能型人才的要求，相关知识模块的组织体现了企业对人才各项专业技能的需要。
全书共有十一个项目，包括客户关系与营销策略、客户信息管理、客户分析及客户价值等。
在每个训教项目之初都有相应的案例导入，可以更好地引发学生思考，激发学生的兴趣，让学生带着问题去学习。
正文中，相关专业词汇重点标，并结合内容配以合适的标注提示，增强了学生与老师、书本的互动性。
每个项目结束时，都有安排技能训练，使学生在学习了基本理论之后，能够进行实训，以提高自身分析问题的能力，体现了任务驱动技能训练的要求。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

项目一 客户关系管理的产生和发展项目二 客户关系管理的概念、功能及分类项目三 CRM与其他管理系统的关系项目四 客户关系管理的营销策略项目五 客户信息管理项目六 客户分析及客户价值项目七 客户投诉管理项目八 智能CRM技术项目九 CRM的实施方法项目十 CRM行业应用项目十一 国内外CRM解决方案介绍

章节摘录

二、BPR的实施与应用 （一）BPR的实施步骤 企业“ 再造 ”就是重新设计和安排企业的整个生产、服务和经营过程，使之合理化。
通过对企业原来生产经营过程的各个方面、每个环节进行全面的调查研究和细致分析，对其中不合理、不必要的环节进行彻底的变革。
在具体实施过程中，可以按以下程序进行。
1.对原有流程进行全面的功能和效率分析，发现其存在问题 根据企业现行的作业程序，绘制细致、明了的作业流程图。
一般地说，原来的作业程序是与过去的市场需求、技术条件相适应的，并由一定的组织结构、作业规范作为其保证的。
当市场需求、技术条件发生的变化使现有作业程序难以适应时，作业效率或组织结构的效能就会降低。
因此，必须从以下方面分析现行作业流程的问题：（1）功能障碍。
随着技术的发展，技术上具有不可分性的团队工作（TNE），个人可完成的工作额度就会发生变化，这就会使原来的作业流程或者支离破碎增加管理成本、或者核算单位太大造成权责利脱节，并会造成组织机构设计的不合理，形成企业发展的瓶颈。
（2）重要性。
不同的作业流程环节对企业的影响是不同的。
随着市场的发展，顾客对产品、服务需求的变化，作业流程中的关键环节以及各环节的重要性也在变化。
（3）可行性。
根据市场、技术变化的特点及企业的现实情况，分清问题的轻重缓急，找出流程再造的切入点。
为了对上述问题的认识更具有针对性，还必须深入现场，具体观测、分析现存作业流程的功能、制约因素以及表现的关键问题。
2.设计新的流程改进方案，并进行评估 为了设计更加科学、合理的作业流程，必须群策群力、集思广益、鼓励创新。
在设计新的流程改进方案时，可以考虑：（1）将现在的数项业务或工作组合，合并为一；（2）工作流程的各个步骤按其自然顺序进行；（3）给予职工参与决策的权力；（4）为同一种工作流程设置若干种进行方式；（5）工作应当超越组织的界限，在最适当的场所进行；（6）尽量减少检查、控制、调整等管理工作；（7）设置项目负责人。
对于提出的多个流程改进方案，还要从成本、效益、技术条件和风险程度等方面进行评估，选取可行性强的方案。
3.制定与流程改进方案相配套的组织结构、人力资源配置和业务规范等方面的改进规划，形成系统的企业再造方案企业业务流程的实施，是以相应组织结构、人力资源配置方式、业务规范、沟通渠道甚至企业文化作为保证的，所以，只有以流程改进为核心形成系统的企业再造方案，才能达到预期的目的。
4.组织实施与持续改善 实施企业再造方案，必然会触及原有的利益格局。
因此，必须精心组织，谨慎推进。
既要态度坚定，克服阻力，又要积极宣传，形成共识，以保证企业再造的顺利进行。
企业再造方案的实施并不意味着企业再造的终结。
在社会发展日益加快的时代，企业总是不断面临新的挑战，这就需要对企业再造方案不断地进行改进，以适应新形势的需要。

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