

<<高效能的大客户经理>>

图书基本信息

书名：<<高效能的大客户经理>>

13位ISBN编号：9787501782918

10位ISBN编号：7501782911

出版时间：2009-1

出版时间：中国经济出版社

作者：郝雨风

页数：735

字数：110000

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>

<<高效能的大客户经理>>

前言

经济全球化将中国市场和中国企业推到全球竞争的风口浪尖，新一轮全球经济增长放缓周期的提前来临，引发中国经济的进一步结构性调整和产业升级，使企业生存环境面临30年来前所未有的挑战，加之全球金融资本和人力资源平行流动加速，技术更新速度前所未有的加快，基于产业价值链的一体化竞争更趋白热化，各相关产业进一步趋向整合，甚至需要作出产业发展方向的全盘调整，利润率也随之更加微薄。

面对变化莫测的全球经济环境，越来越多的企业开始迅速的作出响应，全力争夺产业价值链上从上游到下游的战略资源和战略地图上标注的每一个客户群，竞争重点已从有形资产（产品、设备、资金）向无形资产（品牌、人力资源、管理技能、客户关系）偏移，并最终向企业的核心战略资产——客户——转移，未来经济价值中绝大部分将流向这类企业：客户经营专家。

机遇和挑战考验着每一位先知先觉的中国企业家和有智慧的职业经理人，我们如何以创新的管理思想、创新的商业模式、创新的管理方法结合高效的执行，在经济全球化的进程中占取先机优势？

在新一轮的全球经济波动中获得稳固的市场地位和稳定的增长契机？

如何在客户体验时代，用娴熟的管理方法和工具深入洞察客户，把握住客户需求的脉搏，在长期客户投资中获取卓越的高成长？

在激烈的竞争环境中赢得可持续发展？

无疑，客户——是决定企业发展方向和资源流向的核心力量，决定着企业在哪里获得成功，谁能持续拥有客户，谁将拥有辉煌未来。

在本质上，企业的一切活动都是围绕着客户以及如何进行客户经营展开的，企业战略的核心在于先见的客户洞察、精准的客户选择、规模的客户发展、高效的客户获得、个性化的客户服务、完美体验的客户维护与全程的客户保有，在新经济环境下，将逐步固化到全新的可持续客户经营模式，可持续客户经营的优劣决定企业的生存与未来。

在经济全球化、一体化竞争日趋激烈、产品同质化日趋严重的今天，企业经营环境也正逐渐成熟并趋于透明化，让我们暂时抛开基于企业立场的客户管理或客户关系管理等经营管理观念，在与客户互动的共同成长中，实现高成长与卓越绩效，以新的视角来重新审视与洞察驱动企业生存与发展的根本核心要素——客户：我们以何种理念、何种战略、何种管理架构、何种管理工具和方法来实现长期的、1续的客户经营，进而达成可持续发展和卓越绩效，显得至关重要。

今天的客户比以往任何时候都更为精明，也更为苛刻，如果企业无法满足客户的个性化需求，客户很容易转向其他的业务提供商——你的竞争对手，留住客户已成为企业面临的最严峻的挑战之一。

在激励的竞争中，大多数企业虽然客户数在增长，但客户平均贡献值及利润值正在降低，获得新客户的成本却在升高。

因此，长期、可持续的客户经营，特别是对关键客户或战略客户（即大客户）的经营，成为业绩增长的重要来源，愈加受到企业的重视，吸引客户，留住客户，并在其中建立忠诚度，是获得价值递增，实现长期良好绩效的最重要因素。

<<高效能的大客户经理>>

内容概要

客户——最核心的战略资产——决定企业未来和走向，决定企业成功或失败。

可持续客户经营SCCs（Sustainable Customer Capitalization System）作为创造性的管理思想和创新的商业模式，前瞻的将客户作为核心战略资产可持续的经营，所有管理理论、管理模型、工具方法和可执行的管理流程，均建立在全面细致的调研和总结众多领先企业的战略布局及管理实践基础之上，极富操作性，与您一起以全新视角审视与洞察——如何透过可持续客户经营，成就持续高成长和卓越绩效，是您在变化莫测的经济全球化环境下，推动主动变革，铸就百年基业的利器！

<<高效能的大客户经理>>

作者简介

郝雨风，资深管理专家，主要研究集中在可持续客户经营、大客户管理、产业价值链管理等领域，多行业从业背景，曾任数家大型企业高层管理职务，兼任多家知名企业管理咨询顾问，有近百家领先企业管理咨询成功服务案例，对多元化集团企业经营管理与管理咨询有丰富的实战经验，并

<<高效能的大客户经理>>

书籍目录

序言第一章 全力成就大客户 1.1 洞察大客户 1.2 细分大客户 1.3 瞄准客户机会 1.4 全力成就销售第二章 发展大客户，创造佳绩 2.1 明确职责 2.2 聚焦目标大客户 2.3 我们的第一选择：市场主导权 2.4 秘密武器：目标管理第三章 完美获得大客户 3.1 挖掘客户需求 3.2 成功的大客户计划 3.3 销售解决方案 3.4 战略控制大项目 3.5 管理发展中的客户关系第四章 卓越的大客户管理 4.1 赢在大客户导向 4.2 赢在客户服务 4.3 赢在客户维护 4.4 赢在信息管理 4.5 赢在合作与联盟 4.6 赢在合同管控 4.7 赢在信用管理 4.8 赢在成本控制 4.9 赢在有效沟通第五章 高效能的大客户经理 5.1 打造一流团队 5.2 集中一点突破 5.3 管理个人生产主要参考文献

<<高效能的大客户经理>>

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>