

<<网络营销与客户服务>>

图书基本信息

书名：<<网络营销与客户服务>>

13位ISBN编号：9787504542519

10位ISBN编号：7504542512

出版时间：2004-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部 编

页数：113

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>

<<网络营销与客户服务>>

内容概要

本书根据劳动和社会保障部培训就业司颁发的《市场营销专业教学计划》与《网络营销与客户服务教学大纲》编写，供全国中等职业技术学校市场营销专业使用。

主要内容有：网络营销概述、网上调查、网络营销模式和网络营销系统、网络营销策略和产品特征、网络广告策略、网上客户服务、电子邮件和客户关系的管理、网上销售与采购等。

本书也可用于企业培训和电子商务人员自学。

<<网络营销与客户服务>>

书籍目录

第一章 网络营销概述 1—1 网络技术及互联网的发展 1—2 电子商务产生的时代背景及发展前景 1—3 电子商务对人类社会的影响 1—4 网络营销与传统营销 复习思考题第二章 网上调查 2—1 数据库是网上调查的基础 2—2 网上电子市场营销环境的变化 复习思考题第三章 网络营销模式和网络营销系统 3—1 B2C市场分析 3—2 B2B市场分析 复习思考题第四章 网络营销策略和产品特征 4—1 网络营销的策略 4—2 网络营销的产品特征 复习思考题第五章 网络广告策略 5—1 网络广告的发展与特点 5—2 网络广告的类型与发布 5—3 网络广告的制作 复习思考题第六章 网上客户服务 6—1 网上客户服务现状 6—2 从销售服务到网上客户服务 6—3 网上客户服务的内容 6—4 网上客户服务的手段 6—5 FAQ在客户服务中的运用 复习思考题第七章 电子邮件和客户关系的管理 7—1 Email在客户服务中的运用 7—2 客户关系管理 复习思考题第八章 网上销售与采购 8—1 网上销售的运用形式及特点 8—2 网上产品和服务的销售 8—3 销售网站 8—4 网上采购 复习思考题

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>