

图书基本信息

书名：<<商业职业经理人知识读本（中级）>>

13位ISBN编号：9787504553355

10位ISBN编号：7504553352

出版时间：2006-1

出版时间：中国劳动社会保障

作者：黄国雄主编

页数：238

字数：281000

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

本书是一部职业经理人客户关系管理的培训教材，内容涉及客户关系管理概论、认识客户、客户关系管理技能、客户关系管理平台、客户关系管理体系建设等，适合参加商业职业经理人培训的人员学习。

书籍目录

第一章 客户关系管理概论 第一节 客户关系管理基本概念 第二节 客户关系管理的发展 第三节 客户关系管理的主要内容 第四节 客户关系管理的实施 第五节 客户服务概述第二章 认识客户 第一节 客户分析 第二节 客户行为 第三节 客户价值 第四节 客户满意与客户忠诚第三章 客户关系管理技能 第一节 客户服务中的沟通技能 第二节 客户服务中的礼仪 第三节 客户投诉的处理 第四节 大客户管理 第五节 不同类型客户的服务技巧第四章 客户关系管理平台 第一节 CRM系统介绍 第二节 呼叫中心 第三节 现场服务 第四节 网络服务第五章 客户关系管理体系建设 第一节 客户关系管理战略 第二节 客户服务系统规划 第三节 客户服务质量管理 第四节 客户服务组织管理 第五节 客户服务人员管理 第六节 客户服务绩效管理参考书目

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>