



书籍目录

译者序

原书序

致谢

前言

第一部分 基于知识的客户关系

第一章 为客户增值:不断增长的知识内容

第二章 职业服务:在快速变化的产业中创造差异

第二部分 利用知识增值

第三章 为信息增值:从信息到知识

第四章 为客户决策增值:更佳战略决策、层面决策和组合决策

.....

第三部分 实施

第六章 知识转移的渠道:管理交流渠道集

第七章 公司范围内的关系管理:建构客户接触

.....

附录A 心智模式的性质:人们是如何获取知识的

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>