<<旅游客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787542920133

10位ISBN编号：7542920138

出版时间：2008-10

出版时间：立信会计出版社

作者：孙厚琴

页数：425

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>

<<旅游客户关系管理>>

前言

在全球经济一体化的今天，科学技术获得突飞猛进的发展，国际国内市场中一些重大政治、经济因素的变化，使得企业所面临的生存环境和竞争形势呈现出明显的动态性，经营环境的不确定使得企业之间市场竞争态势和演进路径也发生了新的变化，企业之间的竞争已经不再是基于产品的竞争，而是基于客户资源的竞争，是包括客户基础、客户关系和客户知识等相关因素在内的客户资源的整体竞争。

整个竞争状态表现为基于客户关系领先战略的客户导向的竞争。

正如学者们提出的那样，“客户经济”时代已经到来。

实践证明，在这一新的竞争状态下，企业与其往来客户之间的关系受到前所未有的重视，位于企业内外关键点的客户资产和客户关系的质量和数量变得越来越重要，成为企业获取持久竞争优势的源泉所在，一场强调识别有价值的客户并通过定制化的产品服务来赢得客户忠诚和降低客户服务成本的客户关系管理的风潮正方兴未艾。

当今的客户已经不是单纯的消费者，他们已经逐渐成为企业参与竞争的关键群体，同时扮演着产品的共同开发、经营和竞争以及价值的共同创造的多重角色。

所以，获取新客户、加强现有客户的盈利性和重视客户关系已经成为企业增加利润的三种基本途径。

<<旅游客户关系管理>>

内容概要

《21世纪高等院校旅游管理专业系列教材：旅游客户关系管理》运用了关系营销、客户关系管理以及体验经济等方面的知识和方法，全面地阐述了旅游客户关系管理的必要性。

《21世纪高等院校旅游管理专业系列教材：旅游客户关系管理》的内容包括：旅游客户关系管理绪论，旅游客户关系管理的概念、划分和发展，旅游客户系统，客户满意分析，体验经济、关系营销和旅游客户之间的关系，旅游客户关系管理的策略——价值链、价值店以及价值网的管理和运用，旅游客户关系管理的容量管理和实施流程等。

该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

<<旅游客户关系管理>>

作者简介

孙厚琴，1988年获法学硕士学位。
长期从事经济和管理方面的教学、研究工作。
主要承担旅游经济学、管理经济学、市场营销学、公共关系学等多门课程的教学。
编著了《旅游经济学》教材，参译了《计算与算法导论》一书，在学术期刊上公开发表论文数篇。
主持上海松江、上海东方明珠、东方绿舟等地旅游总体规划科研课题10多项。

<<旅游客户关系管理>>

书籍目录

第一章 绪论第一节 旅游客户关系管理概述第二节 旅游客户关系管理的发展第三节 旅游客户关系管理的前景复习思考题第二章 客户关系管理的基础理论第一节 客户关系管理的产生和发展第二节 客户关系管理理论的发展第三节 客户关系管理内涵分析第四节 客户关系管理的应用状况复习思考题第三章 旅游客户关系管理第一节 旅游客户关系管理的概念与内涵第二节 旅游客户关系管理的划分第三节 旅游客户关系管理实施的意义和作用复习思考题第四章 旅游客户系统第一节 旅游客户的内涵及划分第二节 旅游客户价值分析第三节 旅游客户的管理第四节 旅游企业价值复习思考题第五章 客户满意分析第一节 客户满意的基本分析第二节 客户满意的衡量第三节 客户满意战略复习思考题第六章 客户忠诚第一节 忠诚客户的价值第二节 客户保持战略复习思考题第七章 关系营销与客户关系管理第一节 关系营销概述第二节 关系营销与客户关系管理之间的关系复习思考题第八章 体验经济与旅游客户关系管理第一节 体验经济概述第二节 旅游客户关系管理中的体验经济复习思考题第九章 旅游客户关系管理战略策划的理论基础第一节 旅游客户关系的经济特征第二节 旅游风险概述与危机管理第三节 旅游风险和危机管理分析复习思考题第十章 旅游客户关系的价值链管理第一节 价值链管理概述第二节 旅游产品的生产第三节 旅游产品销售复习思考题第十一章 旅游客户价值店管理第一节 旅游客户价值店管理概述第二节 旅游客户的需求第三节 以旅游客户需求为导向的系统管理第四节 旅游服务补救复习思考题第十二章 旅游客户关系的价值网管理第一节 价值网管理的基本分析第二节 旅游企业中的价值网运营复习思考题第十三章 旅游客户关系的容量管理第一节 容量管理概述第二节 航空业的收益管理第三节 饭店的收益管理第四节 景点收益管理复习思考题第十四章 旅游客户关系管理的实施目标与步骤第一节 旅游客户关系管理的实施目标第二节 旅游客户关系管理的实施战略第三节 旅游客户关系管理的实施流程复习思考题

<<旅游客户关系管理>>

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>