第一图书网, tushu007.com

<<中小企业客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<中小企业客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787543639577

10位ISBN编号：7543639572

出版时间：2007-4

出版时间：青岛出版社

作者：稻香

页数：194

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

简单地说，客户关系管理就是以客户为中心，及时提供产品和服务，提高客户的满意程度，最大限度地减少客户的流失，保持较高的市场竞争能力，实现客户和企业双方获利的一种管理方法。

客户关系管理是一种企业和客户之间达到“双赢”的管理意识，其核心就是发现客户的价值观念，满足客户的需要，实现顾客利益和企业利润的最大化。

管理学大师彼得德鲁克说：“衡量一个企业是否兴旺发达，只要回头看看其身后的顾客队伍有多长就一清二楚了。”

书籍目录

序言第一章 客户关系管理概述一、客户——挖掘最有价值的客户二、关系——与之形成满意的、忠诚的、战略型的伙伴关系三、管理——实现客户价值和企业利润最大化的体现四、客户关系管理的必要性五、客户关系管理的主要内容六、客户关系管理的目标七、客户关系管理的原则八、客户关系管理的方法第二章 中小企业实施客户关系管理分析一、船小好调头二、成本高，效率低，手段差三、网络无极限四、优胜劣汰第三章 中小企业客户关系管理实施一、销售渠道管理二、全方位收集客户信息三、信息管理四、客户的鉴别分类五、企业内部人员的管理和培训第四章 中小企业客户关系管理的实用策略一、俱乐部营销二、数据库营销三、将客户服务进行到底第五章 培育忠诚客户一、中小企业成长依靠忠诚客户二、精诚所至，金石为开

第一图书网, tushu007.com

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