

<<客户关系管理之叶问>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理之叶问>>

13位ISBN编号：9787546403656

10位ISBN编号：7546403650

出版时间：2011-3

出版时间：成都时代

作者：叶开//王鸿

页数：263

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>

## <<客户关系管理之叶问>>

### 内容概要

国内客户关系管理领域权威专家 + 数年厚积薄发，继《中国CRM最佳实务》与《圈住客户》热销售罄后的又一力作！

## <<客户关系管理之叶开>>

### 作者简介

叶开，国内CRM产业领袖，专注客户关系管理领域十多年，一直从事CRM、SocialCRM以及体验营销、忠诚营销的咨询实施服务，精通电信、金融、汽车、连锁服务、零售、餐饮、房地产和互联网等行业及Oracle Siebel、SAPCRM等系统，担任多家企业的CRM高级顾问，兼任北京大学信息管理学院客座教授复旦大学软件学院客座顾问，已著有《中国CRM最佳实务》《圈住客户》等书。

## <<客户关系管理之叶问>>

### 书籍目录

第一回 如何定CRM？

CRM是什么意思？

没有单一的定义共同的主题结论是什么呢？

顾问讨论精选案例寻找客户坐标挖掘客户价值分级客户服务第二回 如何创建真正的CRM战略？

叶问：如何创建真正的CRM战略呢？

成功的关键谁应该参与？

没有捷径目标结果顾问讨论精选案例第三回 如何创建CRM行动计划？

叶问：如何创建CRM行动计划？

战略变为现实D从一个方法开始按照路线图来走顾问讨论精选案例第四回 如何获得CRM的成功购买？

叶问：如何获得CRM的成功购买？

培训和神话的破灭建立CRM业务标杆顾问讨论精选案例第五回 如何构建CRM团队和团队协作？

叶问：如何获得CRM的成功购买？

培训和神话的破灭建立CRM业务标杆顾问讨论精选案例第六回 如何进行的CRM需求的评估？

叶问：如何进行CRM的需求评估呢？

确定实施CRM的时机&hellip;&hellip;第七回 如何设置目标与项目规划？

第八回 如何与咨询顾问一起工作？

第九回 如何更好地确定候选名单？

第十回 如何选择一个CRM应用软件？

第十一回 如何进行应用软件的客户化？

第十二回 如何获得最佳的交易？

第十三回 如何规划上线试运行？

第十四回 如何加强客户数据的工作？

第十五回 如何鼓励渠道伙伴部署CRM？

第十六回 如何创建有效的CRM能力？

第十七回 如何创建CRM价值管理流程？

第十八回 如何评估CRM项目的效果？

第十九回 如何进行CRM系统的评估与选型？

第二十回 如何测评企业的CRM能力？

## <<客户关系管理之叶问>>

### 章节摘录

CRM是什么意思？

这几年，CRM似乎开始比ERP（Enterprise Resource Plannin9，企业资源计划系统）更火了。所以现在问这个问题，似乎很可笑，很多人会反问你：“你还不知道CRM是什么呀？客户关系管理呀！”

“是的，你可能觉得我这是在开玩笑，但是真正的问题在于：现在并非所有人都知道什么是CRM，特别是那些已经了解了一部分又在进行实践的人。”

对每一件事情的认识都需要不断反复深入和再认识，对于CRM的定义也是如此，经历了不同的阶段。

更关键的是要围绕企业的应用环境和水平，当仅仅是概念宣传的时候，认识往往是浅薄的；当企业开始尝试的时候，认识会有新的变化；而当企业在应用了一个阶段有了新的体会和经验之后，对CRM的认识可能发生质的变化和飞跃。

虽然已经有很多企业在应用CRM，更多的企业了解了CRM概念并准备尝试应用CRM，但还是存在一个很严峻的问题：绝大多数企业没有从业务的角度去看待CRM，企业往往从信息化或者信息系统的角度，而没有真正从业务竞争或者业务运营去看待CRM。

这意味着什么？

企业还是没有搞清楚什么是CRM。

因此，有必要来提醒认为自己已经知道什么是CRM的人，客户关系管理的定义到底是什么，如果连最基本的定义都搞不清楚，后面的任何行动都将是南辕北辙。

……

<<客户关系管理之叶问>>

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>