

<<汽车行业客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车行业客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787560844909

10位ISBN编号：7560844901

出版时间：2011-1

出版时间：才延伸 同济大学出版社有限公司 (2011-01出版)

作者：才延伸 编

页数：142

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>

## <<汽车行业客户关系管理>>

### 内容概要

“汽车行业客户关系管理”课程在内容上本着近期“必需够用”和将来“迁移可用”的原则，以培养学生实际工作的基本能力和基本技能为目的。

由才延伸主编的《汽车行业客户关系管理》共分为7章，主要包括：汽车行业客户关系管理概述、汽车行业客户资源管理、汽车行业客户开发、汽车行业客户回访管理、汽车行业客户满意度和忠诚度、汽车行业客户投诉管理、汽车行业客户关系管理的效果评估等内容。

《汽车行业客户关系管理》不仅可以作为在校学生学习汽车行业客户关系管理的教材，也可以作为汽车行业客户关系管理从业人员业务培训教材，还可作为汽车行业客户关系管理爱好者的自学用书。

## <<汽车行业客户关系管理>>

### 书籍目录

序前言1 汽车行业客户关系管理概述1.1 客户关系管理的起源与发展1.2 汽车行业客户关系管理本章小结复习思考题2 汽车行业客户资源管理2.1 客户价值管理2.2 客户生命周期管理2.3 汽车行业客户资源管理本章小结复习思考题3 汽车行业客户开发3.1 客户特征分析3.2 汽车行业潜在客户的开发3.3 客户数据库的数据管理及应用本章小结复习思考题4 汽车行业客户回访管理4.1 客户回访操作流程4.2 客户回访问卷的制定4.3 客户回访的检查与分析4.4 客户回访技能提升本章小结复习思考题5 汽车行业客户满意度和忠诚度5.1 汽车行业销售满意度5.2 汽车行业服务满意度5.3 汽车行业客户忠诚度本章小结复习思考题6 汽车行业客户投诉管理6.1 客户投诉分析与处理6.2 汽车行业客户投诉处理流程6.3 客户投诉处理技巧6.4 经销商投诉处理制度样例本章小结复习思考题7 汽车行业客户关系管理的效果评估7.1 客户关系管理效果评估概述7.2 客户关系管理相关KPI7.3 汽车行业客户关系管理目标的制定本章小结复习思考题附录A 上海通用汽车有限公司CRM实施情况附录B 用车安全小贴士附录C 某经销商售后服务调研问卷(节选)参考文献

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>