

<<客户服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<客户服务与管理>>

13位ISBN编号：9787560954868

10位ISBN编号：7560954863

出版时间：2010-1

出版时间：华中科技大学出版社

作者：杜明汉

页数：191

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>

## <<客户服务与管理>>

### 内容概要

本教材汲取高职高专市场营销专业类专业教材教学改革成果，以工作过程为导向，从职业岗位分析入手设计教材内容，按照以技能训练为主线、相关知识为支撑的编写思路进行编写，重点阐述了客户服务与管理的基本要求、基本工作和所需的基本技能。

本教材设计了能力目标、任务导入、任务提示、知识链接、温馨提示、思考题、实训题、案例分析等栏目，突出强调学生学习的参与性与主动性，从教材定位、规划、设计与编排等方面满足职业教育教材改革需要，因此适合高职高专和成人高等院校市场营销专业学生使用，也可作为应用型本科经济类、管理类专业教材及企业经营管理者们的自学参考书。

## <<客户服务与管理>>

### 书籍目录

项目一 客户调查工作 任务1 谁是你的潜在客户 任务2 寻找潜在客户的基本方法  
项目二 客户开发 任务1 开发潜在客户 任务2 把潜在客户变为新客户  
项目三 客户拜访 任务1 拜访经销商客户 任务2 拜访直销客户 任务3 客服人员拜访准备  
项目四 大客户维护 任务1 判断和选择大客户 任务2 大客户管理 任务3 大客户分析 任务4 制定大客户计划 任务5 大客户采购 任务6 为大客户服务  
项目五 客户服务管理 任务1 客户服务标准的确立 任务2 客户服务水平的提高 任务3 客户售后服务的跟进  
项目六 客户满意管理(P150) 任务1 客户满意度的衡量与测评 任务3 客户不满与投诉管理 任务2 客户满意度的提升  
项目七 客户忠诚管理 任务1 客户忠诚的价值及其测量 任务2 用心培养忠诚客户 任务3 客户流失管理  
项目八 客户关系管理 任务1 解决管理理念问题 任务2 建立客户关系管理系统参考文献

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>