## <<旅游企业客户关系管理>>

#### 图书基本信息

书名: <<旅游企业客户关系管理>>

13位ISBN编号: 9787563713103

10位ISBN编号: 7563713107

出版时间:2005-11

出版时间:旅游教育出版社

作者:王晖

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

## <<旅游企业客户关系管理>>

#### 内容概要

本书是一本编著性的教材,内容共分为八章。

第一章,是全书的导论,研究和介绍客户关系管理的基本理论和在旅游企业中的实践。

第二章,从理论角度阐述了客户关系管理的营销学基础——关系营销、整合营销和网络营销。

第三章,论述了旅游企业客户关系管理的首要任务——构建聆听系统,主要内容包括营销调研、服务调研、客户行为和决策模式、客户期望管理。

第四章,考察了旅游企业客户关系管理的客户满意系统,主要内容包括服务系统的构建、客户让渡价值系统的设计、客户满意与忠诚理论以及组织保障。

第五章,全面阐述了旅游企业客户关系管理的主要内容,涉及客情管理、客户利益管理、客户承诺管理、客户抱怨管理、客户资信管理以及大客户管理。

第六章,从技术角度探讨了信息技术在旅游企业客户关系管理中的应用。

第七章,阐述了人力资源管理在旅游企业客户关系管理中的支持作用,以及如何加强人力资源管理来 提高管理在旅游企业客户关系管理的效率。

第八章,详细介绍了旅游业中的典型企业——酒店、旅行社和航空公司的客户关系管理,并附有案例

本书力求理论和实践的有机结合,理念与技术的有机结合,旅游专业与相关营销理论的有机结合。阅读本书应具备旅游学、市场营销和电子商务的基本知识。

因而本书适合高等院校旅游专业的高年级本科生使用,也适合旅游企业中高层管理人员及营销人员使用。

# <<旅游企业客户关系管理>>

#### 书籍目录

第一章 旅游企业客户关系管理导论 本章导读 第一节 客户关系管理理论的起源和发展 一企业管理 理念的演变 二 营销理念的演变 三 客户关系管理理论的起源与发展 第二节 客户与客户关系管理 一 客户的内涵 二 客户关系管理的内涵 三 客户关系管理的意义 四 客户关系管理的现状 第三节 客 户关系管理理论在旅游企业中的应用。 一旅游企业产品的特征。二电子商务在旅游企业中的应用。 客户关系管理在旅游企业中的应用第二章 旅游企业客户关系管理的营销学基础 本章导读 第一节 关 系营销概述 一 关系营销概述 二 客户终生价值分析 三 客户保留策略 第二节 整合营销 一 整合营 销的内涵 二 整合营销的4C理论 三 整合营销沟通 第三节 网络营销 一 网络营销概述 二 网络营销 的功能 三 网络营销的形式第三章 旅游企业客户聆听系统 本章导读 第一节 旅游企业的营销调研 旅游企业营销调研的目的 二 旅游企业营销调研的步骤 三 旅游企业营销调研的方法 四 旅游企业服 务调研的方法 第二节 客户购买行为分析 一 客户购买行为的影响因素 二 客户购买决策过程 三 休 闲和商务旅游者的需求 第三节 客户期望管理 一 客户期望的内涵 二 影响客户服务期望的因素 旅游企业客户期望的管理第四章 旅游企业客户满意管理 本章导读 第一节 旅游企业的客户服务系统 一 服务运营系统 二 服务传递系统 三 服务营销系统 第二节 旅游企业客户让渡价值系统设计 一 服 务利润链理论 二旅游企业客户让渡价值系统设计概述 三旅游企业客户让渡价值的过程设计 第三 节 旅游企业的客户满意与客户忠诚 客户满意度的内涵 二 客户满意度的决定因素和影响因素 客户满意度的调查 四客户满意与客户忠诚度分析 第四节 旅游企业客户关系导向的服务文化与组织 设计 一客户关系导向的服务文化 二客户关系管理导向的组织设计第五章 旅游企业客户关系管理 的内容第六章 旅游企业客户关系管理信息系统第七章 旅游企业客户关系导向的人力资源管理第八章 旅游企业客户关系管理及案例参考文献

# <<旅游企业客户关系管理>>

### 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