

<<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 三 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 一 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 三 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 一 客户满意度的内涵 二 客户满意度的决定因素和影响因素 三 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

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>