

<<以顾客为中心的战略>>

图书基本信息

书名：<<以顾客为中心的战略>>

13位ISBN编号：9787801621658

10位ISBN编号：7801621654

出版时间：2001-04-01

出版时间：经济管理出版社

作者：马克·詹金斯

页数：244

字数：185000

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>

<<以顾客为中心的战略>>

内容概要

“本书囊括了一个重要的新领域——怎样与顾客建立起稳固、和谐的关系，这对于当今的管理层人士来说，是最需优先掌握的主题，而该书为此提供了价值无限的、最新的指南。

”——商学院市场与战略管理学教授彼得·多伊尔 “本书通过精心挑选的事例来阐明关键的启示、经验及教训，并且用典型的特征和简明、扼要的片段进行补充，因此通俗易懂，便于阅读，在书中的结尾部分为读者提供了方便、易用的工具包，从而使他们能够将学到的原理应用于自己的企业中，毫无疑问，该书是一本凝聚着实践者心血的、有关实施战略方面的好书。

”——欧洲切帕人力资源理事会理事肯·帕尔弗雷曼 “该书在内容上注重实践、易于阅读，在公司为什么应该以及应该怎样围绕着具体的顾客群体，去超越市场所关注的焦点，将其提高到战略的高度这一方面为读者提供了详尽的论述，书中所提供的许多方法是以公司和竞争对手为基础的。

”

<<以顾客为中心的战略>>

作者简介

马克·詹金斯是英国克兰菲尔德管理学院战略管理学讲师，资历很深，早些时候，他加盟到克兰菲尔德，在法律服务小组及马塞·弗格森拖拉机股份有限公司市场与销售部工作，此后许多年，担任着地区销售经理。

目前，马克·詹金斯既教授工商管理硕士，又教授管理学短期

<<以顾客为中心的战略>>

书籍目录

序21世纪管理者需要优先掌握的技能绪言第一部分 本书基本原理 第一章 为什么要将顾客提高到战略日程上来 顾客自相矛盾 为什么顾客具有战略地位？
为什么说顾客是危险的人物？
传统战略过程中的顾客 对顾客进行战略上的思考 重点摘要 关键性的问题及诊断 战略思想诊断 参考文献 第二章 战略思想是什么？
我们怎样对战略思想进行定义？
重点摘要 关键性的问题及诊断 战略思想诊断 深一层的阅读 参考文献第二部分 过程：对顾客进行战略上的思考 第三章 第二部分的概述 对顾客进行战略上的思考：心理示意图 第四章 识别并选择顾客 从头开始 识别顾客群体 确定哪些顾客具有战略上的重要地位 对未来进行考虑 顾客未来的可能性 顾客方案：一个实例 重点摘要 关键性的问题及诊断 战略思想诊断 深一层的阅读 参考文献 第五章 选择与确定顾客战略 顾客战略的方向 顾客战略的关注焦点——创建战略上的顾客特性描述 顾客战略的位置——顾客矩阵 重点摘要 关键性的问题及诊断 战略思想诊断 参考文献 第六章 在能力上与顾客相匹配..... 第七章 应该都这样——以顾客为中心的企业第三部分 反思与行动 第八章 对过程的反思附录：适用于企业的空白表格

<<以顾客为中心的战略>>

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>