

<<客户管理改善策略>>

图书基本信息

书名：<<客户管理改善策略>>

13位ISBN编号：9787801625281

10位ISBN编号：7801625285

出版时间：2003-1

出版时间：经济管理出版社

作者：（英）韦林顿著，何润宇译

页数：249

字数：171000

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>

<<客户管理改善策略>>

内容概要

“改善”为所有组织及组织内外的人们吹来了一股新风。它是一种哲学、一个框架、激励人们持续设立更高的绩效标准，在客户满意度、销售额及最终利润方面实现新的目标。

通过九条基本原则的运用，为管理者们提供了贯彻客户中心战略的行之有效的框架。本书包括一些西方公司的真实案例，如优尼帕特及佳能等。这些公司的实践已清楚表明，一旦“改善”客户管理与西方传统的客户服务战略相结合，将能带来怎样的辉煌。

<<客户管理改善策略>>

作者简介

帕特里夏·韦林顿，于20世纪70年代末开创并经营她自己的工厂和零售店，接着于1986年转入咨询业，主要领域为客户管理、沟通技巧和业务发展。
自1993年加入欧洲日本中心以来，她将“改善”的精华融入自己处于领先水平的边缘领域的研究中，使其与传统的人本管理有了质的区别

<<客户管理改善策略>>

书籍目录

总序前言致谢第一部分 基本问题第一章 客户管理为什么需要改善？

第二章 什么是改善？

第三章 改善的工具是什么？

第四章 什么是卓越的客户管理？

第二部分 改善在客户管理中的应用第五章 打破内部樊篱第六章 员工的激励与开发第七章 市场研究第

第八章 与客户及供应商建立长期关系第九章 提高客户服务水平的技术精彩回顾第三部分 客户管理与改

善的融会第十章 开发与实施改善客户管理战略第十一章 扬长避短与保持动力

<<客户管理改善策略>>

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>