

<<关系营销实战操典>>

图书基本信息

书名：<<关系营销实战操典>>

13位ISBN编号：9787806771280

10位ISBN编号：780677128X

出版时间：2002-4

出版时间：广东经济出版社

作者：熊和平

页数：186

字数：113

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>

<<关系营销实战操典>>

内容概要

本书阐述了目前企业经理和营销人员最关注的一些问题，内容包括供应链运作、物流管理、服务营销、关系营销、品牌营销、小企业经营、新产品开发定位包装和销售、客户服务与管理艺术、促销战术、营销业绩评估、业务员操作等主题。

<<关系营销实战操典>>

书籍目录

序言

1、什么是关系营销

- 传统的市场营销
- 关系营销的提出
- 关系营销的特点
- 通过关系营销赢得竞争优势
- 关系营销的含义
- 本章精要

2、确定顾客关系需要

- 竞争能力的评定及提升
- 关系运作要求
- 选择目标顾客
- 本章精要

3、市场调查

- 可采用的调查方法
- 市场调查的作业程序
- 本章精要

4、顾客保持与顾客忠诚

- 赢得目标顾客的方法
- 顾客忠诚的含义
- 保持顾客比赢得顾客更重要
- 管理顾客忠诚
- 本章精要

5、关系营销的财务评价

- 关系营销中的价值分析
- 关系营销使企业的收益增值
- 关系营销使企业营运成本水平降低
- 把关系营销看成一项投资项目
- 本章精要

6、关系营销与品牌

- 品牌的概念
- 品牌的三要素
- 品牌竞争
- 本章精要

7、关系营销与企业内部的关系体系

- 调整企业价值观
- 以顾客导向整合工作流程
- 加强企业内部的信息沟通体系
- 本章精要

8、关系营销的必要组织保证

- 调整操作程序
- 关系营销计划的制定
- 需把握几个重点环节
- 设计考评体系
- 本章精要

<<关系营销实战操典>>

9、整合营销传播

强调顾客导向

强调活动的连续性

强调战略导向性

本章精要

10、关系营销与营销数据库

营销数据库概述

数据的来源与管理

营销数据库的使用

数据保护的法律问题

本章精要

11、业务管理

业务经理的主要工作内容

决定您同顾客关系深度的几个因素

技巧与能力

对管理顾客的员工进行管理

本章精要

12、关系营销的实施方法

频繁营销

感性营销

联想集团的关系营销

IBM公司的客户关系管理系统工程CRM

本章精要

主要参考书目

后记

<<关系营销实战操典>>

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>