

<<G60 恋爱式营销方法VCD/软>>

图书基本信息

书名：<<G60 恋爱式营销方法VCD/软件>>

13位ISBN编号：9787900196118

10位ISBN编号：7900196110

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>

<<G60 恋爱式营销方法VCD/软>>

内容概要

企业管理客户犹如与客户谈“恋爱”，拉锯似的来来回回，会让彼此都疲惫不堪。

在新竞争形式下，企业如何通过掌握最新的营销理论，转变对客户认识，如何在拉锯战中占据有利的位置等，逐渐成为企业面临的难题。

本课程以互动形式为主，通过典型案例分析，深入浅出地讲解营销理论，帮助企业全面塑造客户管理文化和提升企业客户管理能力，达到企业业绩的最大化。

书籍目录

第一讲 客户不是上帝

- 1.如何化解抗拒心理
- 2.客户是营销人的爱人
- 3.不会恋爱就不会营销
- 4.了解客户的爱

第二讲 消费者决定论

- 1.营销的基础
- 2.营销与推销的区别
- 3.营销管理的实质

第三讲 新竞争形式下的客户观念

- 1.谁是我们的客户
- 2.客户的分类与管理
- 3.全员营销理论

第四讲 新客户的开发

- 1.如何开发新客户
- 2.不能忽视每一个客户

第五讲 客户流失管理

- 1.客户流失所带来的损失
- 2.客户流失的原因
- 3.如何防范客户流失

第六讲 客户抱怨管理

- 1.正确认识客户抱怨
- 2.减少客户抱怨的方法
- 3.如何处理客户抱怨
- 4.避免错误的处理客户抱怨

第七讲 客户满意度管理

- 1.什么是满意
- 2.如何提高客户满意度
- 3.客户满意度的衡量指标

第八讲 客户忠诚度营销(上)

- 1.什么是客户忠诚
- 2.客户忠诚的意义
- 3.客户忠诚的分类

第九讲 客户忠诚度营销(下)

- 1.衡量忠诚度常用的指标
- 2.建立客户忠诚度的方法
- 3.如何提高客户忠诚度

第十讲 客户分类管理

- 1.客户数据库管理
- 2.客户的ABC分类法

第十一讲 全方位的关心客户

- 1.建立良好的客户关系
- 2.赢得客户的心
- 3.领导者怎样用爱吸引客户

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>