第一图书网, tushu007.com

<<客户至上>>

图书基本信息

内容概要

本书为应对上述挑战而开具了经过实践证明行之有效的“处方”：建立一个多渠道的电子商务系统——使企业能掌握所有交流的信息，并充分利用获得的信息资源。
这种建议的电子商务模式已经产生了明显的效果：公司收入大幅增长生产品税效率和客户满意率都显著提高。
本书概述了成功地开发和设计电子商务模式要遵循的8项基本原则，其中最重要的就是应了解客户。
接着，书中又简明扼要地提出了构思计划和平共处部署电子商务实施策略的“5个步骤”。
手执如此详尽的一幅“导引图”，相信任何一个企业都可以开始向电子商务转型了。
这张图不仅实用而且操作性强，处处是指点公司把握机会、快速实施和调整电子商务战略、争取速战速赢的真知灼见。

作者简介

托马斯·希贝先生是Siebel系统公司总裁兼首席执行官。

希贝先生毕业于美国伊利诺伊大学，先后获得计算机科学专业的学士和硕士学位，还获得了工商管理硕士学位。

作为著名的行业代言人，他曾于1995年与人合著《虚似销售》（Virtual Selling）一书，另一本《计算

书籍目录

第一部分 以客户为核心的电子商务
第1章 何谓电子商务
第2章 电子商务，并非党员电子交易
第3章 新环境，新竞争
第4章 客户忠诚的价值
第5章 电子商务重点解决企业与客户联系中的问题
第6章 公共部门的电子商务
第7章 如何向电子商务转型
第二部分 电子商务的8项基本原则
第8章 简介
第9章 原则一：了解客户
第10章 原则二：多渠道与消费者沟通
……
第三部分 怎样实施电子商务策略
……

媒体关注与评论

书评“这本书堪称及时的一课，教我们懂得了什么是‘以客户为核心’的电子商务。
”“这本书以Siebel公司在世界各地参与过的2000多个电子商务项目的实施过程为背景，立意新颖，富于指导性。
”“如果您真的想将企业经营中的关注焦点转向消费者，那就向这位专家好好学学吧。
凭借对相联系关技术和系统的深刻了解，托马斯·希贝先生重点介绍了将电子商务的技术和系统与商务活动相结合的具体实施方法。
在他的带领下，Siebel系统公司已经成长为客户关系管理领域首屈一指的排头兵。
希贝先生在本书中无私地与大家分享了自己多年积累的宝贵经验。
”

第一图书网, tushu007.com

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