

<<客户关系管理为何会失效>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理为何会失效>>

13位ISBN编号：9787111144533

10位ISBN编号：7111144538

出版时间：2004-7

出版时间：机械工业出版社

作者：纽厄尔

页数：204

译者：吴联银

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>

<<客户关系管理为何会失效>>

内容概要

客户关系管理(CRM)本是意在让企业更好地了解它们的客户并提升效益。

然而大多数企业并未实现他们预期的回报。

有没有可能在使你的客户满意的同时改善公司的投资收益呢?是否有一种经济可行的解决方案来使客户告诉你什么是他们真正想要的呢?

在本书中,国际知名的营销顾问弗雷德里克·纽厄尔诠释了现在应该改用客户管理关系(CMR)的原因。

CMR提倡的是通过授权给客户,他们将会告诉你他们需要的是何种类型的信息,他们希望得到多高等级的服务,以及他们期待你以何种方式与他们沟通——时间、地点及频率。

对于在任何行业中的任何岗位上的商业人士而言,如果他们期望通过改进客户的忠诚度来保持其优势地位,这都是一项大胆创新的解决方案。

纽厄尔通过案例的形式来说明客户关系管理为何会失效,需要对此做什么调整,以及如何将CMR理念融入你的公司而无需新增开支。

你将看到大量关于成功的和失败的客户关系营销的案例,它们来自各个大公司,如:卡夫食品、保洁、百威。

嘉信理财、戴尔、IBM、Land'sEnd、Sports Authority、Radio Shock以及Staples等。

通过此书,你可以成功地与客户建立长期的合作关系,获取利润而无须依赖于一次性销售。

对于如今正在努力向客户销售产品并使其满意的公司而言,无论其规模如何,阅读本书无疑具有相当重要的意义。

<<客户关系管理为何会失效>>

作者简介

弗雷德里克·纽厄尔是一位国际知名的营销咨询顾问，曾经帮助许多跨国公司以及中小企业开发CRM战略以提高客户忠诚度并增强盈利能力。

他曾与美国、加拿大、英国、巴西和阿根廷等国的大企业合作，也是全球各大会议上颇受欢迎的演讲者。

纽厄尔也是国际零售广告和营销协

<<客户关系管理为何会失效>>

书籍目录

译者序 献词 赞誉致谢 推荐序 前言 第一部分 什么失效 第1章 CRM缘何失效 第2章 这不是一个是鸡还是蛋的问题 第3章 “一个敞篷车里的女孩……” 第4章 为什么我们有两只耳朵却只有一张嘴 第二部分 改变什么 第5章 别再请求谅解了,现在需要的是许可 第6章 行动需要许可 第7章 打字、标注、点击然后立即发送 第8章 谁在关心商店 第9章 个性化技术——利还是弊 第10章 忠诚卡怎么样 第11章 没有卡?没问题 第12章 所有的奶牛看上去都一样 第三部分 如何改变 第13章 在你安放一个更好的捕鼠器之前 第14章 谁更关心客户服务 第15章 应该重点关注哪些客户? 为什么 第16章 越过分歧——你需要改变什么 第17章 天下没有免费的午餐 第18章 无需大动干戈 第四部分 展望未来 第19章 无处不在的因特网 第20章 电子化授权 第21章 客户想从移动通信中得到什么 第22章 华尔街会关心吗 结束篇 后记 注释 译者简介

<<客户关系管理为何会失效>>

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>