

<<惠普客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<惠普客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787115135629

10位ISBN编号：7115135622

出版时间：2005-8

出版时间：人民邮电

作者：朱迪思·W·肯凯德

页数：399

字数：300000

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>

<<惠普客户关系管理>>

内容概要

本书详细地介绍了CRM的实施蓝图，循序渐进地帮助读者设计、实现并管理一个成功的CRM方案。具体内容包括：如何判断CRM是否适合企业，如何对CRM进行合理规划，如何构建CRM的基本框架，如何运用CRM帮助企业，以及如何保护CRM的正确性。作者同时强调了CRM面临的管理和技术挑战，其权威的流程实例和详细的模板，可以让我们更快地开始——进而更快地成功！

全书结构严谨、语言生动，不仅适合正在计划投资建立CRM系统的公司学习借鉴，也为CRM研究人员以及企业管理、信息经济、信息系统等专业人员提供了宝贵的参考资料。

<<惠普客户关系管理>>

作者简介

朱迪思·W·肯凯德是JK ASSOCIATES LLC总裁，这是一家致力于CRM和CRM战略的公司。在成立这家公司之前，她担任惠普客户关系管理服务中心的主管，负责确定惠普B TO B和消费者CRM服务的战略方面，设计、构建并管理一般的CRM基本架构要素，制定惠普的客户隐私方案等。

<<惠普客户关系管理>>

书籍目录

第1部分 CRM：适合你的企业吗 第1章 21世纪的商业 第2章 客户关系管理方案 第3章 什么是CRM 第4章 e-CRM——差异何在
第2部分 CRM：正确规划 第5章 了解方法 第6章 充分准备：避免一般的障碍 第7章 预备开始：成功的组织 第8章 开始：制定CRM战略 第9章 项目启动
第3部分 CRM：正确构建 第10章 创建基本架构 第11章 信息要素 第12章 流程要素 第13章 技术要素 第14章 人员要素 第15章 项目管理
第4部分 CRM：正确运用 第16章 整合各要素 第17章 寻找“准”客户 第18章 向客户提供销售方案 第19章 评估项目结果
第5部分 CRM：保持其正确性 第20章 把优质信息作为资产来管理 第21章 设计质量系统，提供竞争优势 第22章 客户隐私：抓住你的机遇 第23章 实现CRM
附录A 术语汇总 附录B 工具和模板 附录C 自评 附录D 信息：CRM原材料

<<惠普客户关系管理>>

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>