

<<服务外包企业客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<服务外包企业客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787122120410

10位ISBN编号：7122120414

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：赵春雨，王艳红 主编

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>

## <<服务外包企业客户关系管理>>

### 内容概要

《服务外包企业客户关系管理》在研究客户关系基本理论的基础上，结合服务外包企业客户关系管理的实践，对服务外包企业客户关系管理进行了系统的分析和探讨。

《服务外包企业客户关系管理》分为三部分：第一部分介绍了服务外包企业客户关系管理的基本理论知识；第二部分介绍了服务外包企业与客户关系管理相关的数据库技术以及客户互动管理等内容；第三部分介绍了服务外包企业客户关系管理的实施与控制等方面的知识。

《服务外包企业客户关系管理》理论与实践相结合，适用性较强。

《服务外包企业客户关系管理》适合高等院校的学生学习服务外包客户关系的管理理论与应用，同时对我国的企业、政府部门及相关专业人员也提供一定的参考与指导。

# <<服务外包企业客户关系管理>>

## 书籍目录

### 第一章 服务外包企业客户关系管理概论

#### 第一节 客户关系管理的产生和发展

- 一、客户关系管理产生的背景
- 二、客户关系管理产生的原因
- 三、客户关系管理的发展历程

#### 第二节 客户关系管理的内涵

- 一、客户关系管理的含义
- 二、客户关系管理与其他相关概念的关系

#### 第三节 服务外包企业客户关系管理的内涵和优势

- 一、服务外包企业客户关系管理的内涵
- 二、服务外包企业客户关系管理的主要优势

思考练习题

### 第二章 服务外包企业客户关系管理的营销策略

#### 第一节 关系营销

- 一、关系营销的内涵
- 二、关系营销的特征
- 三、关系营销的策略

#### 第二节 整合营销

- 一、整合营销的概念
- 二、整合营销的特点
- 三、整合营销的核心
- 四、客户关系管理整合

#### 第三节 数据库营销和网络营销

- 一、网络营销的内涵和优点
- 二、营销数据库的功能
- 三、网络数据库营销的优势
- 四、网络数据库营销的实施

#### 第四节 一对一营销

- 一、一对一营销概述
- 二、一对一营销的过程
- 三、CRM和一对一营销

思考练习题

### 第三章 服务外包企业客户关系的建立

#### 第一节 服务外包企业客户开发管理

- 一、服务外包企业客户分析
- 二、服务外包企业客户开发
- 三、服务外包企业新客户评估
- 四、服务外包企业新客户接近

#### 第二节 服务外包企业核心客户管理

- 一、服务外包企业核心客户的内涵
- 二、服务外包企业核心客户的识别
- 三、服务外包企业核心客户的开发
- 四、核心客户管理应注意的问题

思考练习题

### 第四章 服务外包企业客户关系的维持

## <<服务外包企业客户关系管理>>

### 第一节 服务外包企业客户满意度管理

- 一、客户满意度的基本概念
- 二、服务外包企业客户满意的驱动因素
- 三、服务外包企业客户的情绪管理
- 四、服务外包企业客户抱怨管理与服务补救
- 五、提高服务外包企业客户满意度的方法

### 第二节 服务外包企业服务管理体系

- 一、服务质量管理与服务外包企业的客户满意
- 二、影响服务外包企业客户满意的服务感知质量要素
- 三、服务管理体系的健全与完善

### 第三节 服务外包企业客户忠诚管理

- 一、客户忠诚的基本概念
- 二、客户忠诚的测量
- 三、客户忠诚的分类
- 四、客户忠诚的形成阶段与影响因素
- 五、赢得服务外包企业客户忠诚的方法

#### 思考练习题

## 第五章 服务外包企业客户数据仓库与数据挖掘

### 第一节 服务外包企业客户数据仓库

- 一、客户关系管理的客户数据
- 二、服务外包数据仓库

### 第二节 服务外包企业客户数据挖掘

- 一、数据挖掘的基本概念
- 二、数据挖掘的基本方法、流程与应用
- 三、数据挖掘在服务外包企业客户关系管理中的应用

#### 思考练习题

## 第六章 服务外包企业客户服务中心及客户互动中心

### 第一节 客户服务中心概述

- 一、客户服务中心含义
- 二、客户服务中心的功能
- 三、服务外包企业客户中心的发展趋势

### 第二节 服务外包企业客户互动管理

- 一、互动管理的概述
- 二、服务外包企业客户互动管理的基础：企业与员工的互动
- 三、服务外包企业中客户互动的管理
- 四、服务外包企业客户互动中心

#### 思考练习题

## 第七章 服务外包企业客户关系管理的软件系统

### 第一节 服务外包企业客户关系管理软件系统介绍

- 一、主流的CRM软件系统提供商
- 二、主流的CRM软件系统的特点
- 三、主流CRM软件系统的典型功能

### 第二节 服务外包企业CRM软件系统模型

- 一、CRM软件系统一般模型
- 二、CRM软件系统的构成及业务功能分析

### 第三节 服务外包企业CRM软件系统的类型

- 一、运营型CRM

## <<服务外包企业客户关系管理>>

二、分析型CRM

三、协作型CRM

四、运营型、分析型与协作型三类CRM的关系

五、服务外包企业CRM软件类型的选择的影响因素

### 第四节 服务外包企业CRM软件系统的技术功能

一、信息分析能力

二、对客户互动渠道进行集成的能力

三、支持网络应用的能力

四、建设集中的客户信息仓库的能力

五、对工作进行集成的能力

六、与ERP进行无缝连接的能力

### 第五节 服务外包企业CRM软件系统特点和模式选择

一、服务外包企业的现状

二、服务外包企业CRM软件系统的特点

三、服务外包企业CRM软件系统的选择

四、服务外包企业CRM软件系统的发展趋势

思考练习题

## 第八章 服务外包企业CRM系统的分析与设计

### 第一节 服务外包企业CRM系统设计的基础及系统的结构

一、服务外包企业CRM系统设计的基础

二、服务外包企业CRM系统的结构

### 第二节 服务外包企业CRM业务流程分析与设计

一、基于面向对象技术的客户驱动设计思想

二、客户市场营销子系统业务流程分析与设计

三、客户销售子系统业务流程的分析和设计

四、客户服务与支持子系统的业务流程分析与设计

### 第三节 服务外包企业CRM的网络结构

一、客户机服务器

二、浏览器服务器

三、传统CS模式与BS模式的整合

四、基于BS网络结构的CRM系统外包在基金管理公司的应用

### 第四节 服务外包企业的eCRM

一、eCRM的概念

二、eCRM的构成及功能

三、eCRM在某金融服务外包企业的应用

四、eCRM的实施

### 第五节 服务外包企业的呼叫中心

一、呼叫中心的定义、类型和作用

二、呼叫中心与CRM的关系

三、呼叫中心的建设与管理

思考练习题

## 第九章 服务外包企业客户关系管理项目的实施与控制

### 第一节 服务外包企业CRM系统的实施战略和重点

一、服务外包企业CRM系统的实施战略

二、基于服务外包企业生命周期的CRM系统的实施重点

### 第二节 服务外包企业CRM系统实施的目标与原则

一、服务外包企业CRM系统实施的目标

## <<服务外包企业客户关系管理>>

二、服务外包企业CRM系统的实施原则

第三节 服务外包企业CRM实施的方法和步骤

一、三阶段实施方法

二、五阶段实施方法

三、六阶段实施方法

四、九阶段实施方法

五、服务外包企业CRM实施过程中应注意的问题

第四节 服务外包企业CRM系统实施的绩效评价

一、服务外包企业CRM系统实施的绩效评价原则

二、绩效评价方法的介绍

三、服务外包企业CRM系统实施的绩效评价指标选取

四、服务外包企业CRM系统实施的绩效评价步骤

第五节 服务外包企业成功实施CRM的条件

一、高层领导的理解和支持

二、组建良好的团队

三、有效进行变革管理

四、要更专注于流程

五、系统的整合

思考练习题

参考文献

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>