

<<客户关系管理实务>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理实务>>

13位ISBN编号：9787301182789

10位ISBN编号：7301182783

出版时间：2011-1

出版时间：北京大学出版社

作者：王晓梅

页数：279

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>

<<客户关系管理实务>>

内容概要

《客户关系管理实务》是在高职高专学校大力倡导并实践教学改革的背景下进行编写的。

全书共分为八个项目：项目一“对客户关系管理内涵的认知”；项目二“如何建立客户关系”；项目三“如何保持客户关系”；项目四“客户关系的恢复”；项目五“客户关系管理的营销策略”；项目六“客户关系管理的具体实施操作”；项目七“了解呼叫中心的工作情况”；项目八“数据仓库及数据挖掘技术”。

本书强调以工作过程为导向实现理论与实践的结合，使学习者在掌握必要的理论知识的情况下，专业技能得到培养和提高。

本书实用性强，符合高职高专学校教学要求和特点，适合作为高职高专学校的教学与培训教材，也可供各行业管理者、市场营销人员自学和阅读参考。

<<客户关系管理实务>>

书籍目录

项目一 对客户关系管理内涵的认知任务1 掌握客户关系管理的内涵任务2 了解客户关系管理的发展历程项目二 如何建立客户关系任务1 认识客户任务2 客户的选择与管理任务3 客户开发项目三 如何保持客户关系任务1 如何进行客户信息的收集任务2 怎样与客户进行沟通任务3 客户投诉管理任务4 如何使客户满意任务5 培养客户忠诚项目四 客户关系的恢复任务1 挽回即将流失的客户项目五 客户关系管理的营销策略任务1 管理客户生命周期任务2 应用关系营销任务3 应用数据库营销项目六 客户关系管理的具体实施操作任务1 理解并熟悉客户关系管理的实施工作任务2 客户关系管理实践的总体规划任务3 客户关系管理的具体实施步骤任务4 选择合适的客户关系管理产品任务5 分析影响客户关系管理成功实施的因素项目七 了解呼叫中心的工作情况任务1 初步了解呼叫中心任务2 熟悉呼叫中心的工作流程任务3 熟悉呼叫中心坐席员的工作任务4 熟悉呼叫中心坐席员与客户沟通的步骤与技巧项目八 数据仓库及数据挖掘技术任务1 了解数据仓库任务2 客户关系管理系统中数据仓库的建设任务3 了解数据挖掘任务4 数据挖掘的实施附录 客户关系管理的应用案例参考文献

<<客户关系管理实务>>

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>