

<<客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787310030705

10位ISBN编号：7310030702

出版时间：2009-1

出版时间：南开大学出版社

作者：韩小芸，申文果 编著

页数：235

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>>

### 内容概要

“客户无价，忠诚可求”，越来越多的企业管理人员认识到客户的重要性，认识到培育客户忠诚的重要性。

围绕着培育客户忠诚的客户关系管理也成为企业界和学术界关注的“焦点”。

越来越多的企业在运作过程中强调与客户建立、保持、发展长期关系，学术界有关客户关系管理的研究成果也层出不穷。

本书作者秉着“博采众长”的态度，在借鉴国内外有关客户关系管理的研究成果的基础上，结合客户关系管理的相关理论、实践和CRM系统，比较全面地介绍了客户关系管理的相关知识和技术。

## <<客户关系管理>>

### 作者简介

韩小芸，女，汉族，陕西延安人，1976年出生。  
现为中山大学管理学院副教授，硕士生导师。  
主要研究方向：服务性企业经营管理、客户关系管理。

1998年6月于中国人民大学商学院市场营销专业毕业，获经济学学士学位。  
1998年9月被推荐到中山大学管理专业攻读企业管理专业硕士学位，2000年9月提前攻读企业管理专业  
服务性企业经营管理研究方向博士学位，并于2003年6月获管理学博士学位。  
2003年7月至今一直在中山大学管理学院任教。  
2006年2月至8月，到美国康奈尔大学访问交流。  
近年来，在Journal  
of Service Research、Journal of China Tourism  
Research、《南开管理评论》、《中山大学学报(社科版)》、《旅游学刊》等境内外专业期刊发表论  
文40余篇，提交国际、国内会议论文数篇，部分论文被SSCI、ISTP、EI收录；出版专著《服务性企业  
顾客满意感与忠诚感关系》、教材《会展客户关系管理》，参与编写《服务性企业整体质量管理》、  
《智力型企业经营管理》等著作。  
主持中山大学桐山基金青年项目《顾客授权及其对消费经历的影响》、广东省自然科学基金项目《顾  
客忠诚感影响因素的动态研究》、国家自然科学基金项目《服务性企业员工授权对顾客授权的影响》  
；参与国家自然科学基金项目“服务性企业整体质量管理”、“服务公平性理论及其应用”、国家教  
育委员会“九五”人文社会科学研究专项任务项目“专业服务性企业经营管理”、教育部人文社会科  
学研究“十五”规划博士点基金项目“公正性理论及其在服务性企业的应用”。

## <<客户关系管理>>

### 书籍目录

#### 第一章 客户关系管理概述

- 第一节 客户关系与客户关系管理
- 第二节 客户关系管理的产生与发展
- 第三节 客户关系管理基础理论
- 案例 泰国东方饭店
- 思考与练习
- 补充阅读材料

#### 第二章 客户价值管理

- 第一节 客户关系价值
- 第二节 顾客获利能力与终身价值
- 第三节 顾客资产管理
- 第四节 顾客金字塔管理
- 案例 忠诚客户的价值
- 思考与练习
- 补充阅读材料

#### 第三章 顾客消费价值管理

- 第一节 消费价值的基本概念
- 第二节 消费价值的划分
- 第三节 客户消费价值管理
- 案例 联邦快递(Federal Express)：为客户量身定做的全球运筹方案
- 思考与练习
- 补充阅读材料

#### 第四章 顾客满意感管理

- 第一节 顾客满意感的重要性
- 第二节 顾客满意感的基础理论
- 第三节 顾客满意度测评
- 第四节 为顾客提供满意的消费体验
- 案例 通用汽车公司：提高顾客满意度
- 思考与练习
- 补充阅读材料

#### 第五章 顾客关系质量管理

- 第一节 信任感的基础理论
- 第二节 顾客归属感的基础理论
- 第三节 顾客关系质量
- 第四节 重视顾客的情感
- 案例 小公司的客户关系管理
- 思考与练习
- 补充阅读材料

#### 第六章 顾客忠诚感管理

- 第一节 顾客忠诚感的基础理论
- 第二节 选择合适的顾客
- 第三节 客户关系生命周期管理
- 第四节 如何留住顾客
- 第五节 顾客忠诚感奖励计划
- 案例 O'Neal药厂的常客卡

## <<客户关系管理>>

思考与练习

补充阅读材料

### 第七章 顾客关系管理框架

第一节 顾客关系管理框架

第二节 以顾客为中心的营销

第二节 发挥顾客作用

第三节 客户关系管理战略

第五节 RFM分析法

案例 加拿大RBC皇家银行

思考与练习

补充阅读材料

### 第八章 客户关系管理系统

第一节 客户关系管理系统的介绍

第二节 客户关系管理的实施过程

第三节 客户关系管理的实施现状与发展

案例 一臂之力——保险公司的客户服务

思考与练习

补充阅读材料

### 第九章 网上客户关系管理

第一节 互联网对企业经营管理的影响

第二节 客户关系管理与互联网的关系

第三节 网上客户关系管理的特点

第四节 网上客户关系管理对企业运营的影响

案例 加拿大RBC皇家银行

思考与练习

补充阅读材料

### 第十章 客户忠诚与员工忠诚

第一节 服务利润链

第二节 关系三角形

第三节 合适的员工

案例 沃尔玛的三项基本信仰

思考与练习

补充阅读材料

参考文献

后记

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>