

<<信息大师>>

内容概要

正当整个世界陷入永无休止的价格战、促销战和忠诚性方案时，一小部分企业已经突破了这种失控状态，将注意力集中到理解并同时为客户和股东创造价值的长期计划中。

与他们已经取得的成果相比，他们在客户信息能力上的投资取向，以及如何在这些投资间实现平衡，这些则让人更感兴趣。

本书以直截了当的方式对信息大师们在以下客户信息能力要素上的努力进行了审视：人员技能、组织结构、文化、领导艺术、信息、技术；作者还向我们展示了如下领域实现的财务回报：忠诚性、市场营销、盈利率、留住客户、终身价值、市场份额对客户份额、联盟以及成为信息大师的真正益处。

<<信息大师>>

作者简介

约翰·麦凯恩：美国信息竞争中心执行董事，该中心以推动客户密集型企业利用客户信息获得竞争优势为宗旨。

他应邀为世界一流企业提供指导，帮助这些企业实现从纷繁的传统信息向21世纪客户信息能力的接换。

他经常应世界一流企业的邀请主持全球客户信息论坛。

约翰·麦

<<信息大师>>

书籍目录

前言致谢第1章 客户大师即信息大师第2章 隐藏在面具下的弱点第3章 传统的大众市场客户信息第4章 客户信息大师测试第5章 客户信息计划的历史方法第6章 客户信息能力七要素第7章 客户信息大师的回报第8章 不同行业的信息能力第9章 21世纪的客户大师结论

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>