



## <<E网打尽>>

### 内容概要

戴尔电脑每日的线上销售全额高达1,800万美元，思科过去三年来，每年节省了5.5亿美元以上的顾客服务费用，美国航空公司未花任何广告费，每周可与170万潜在顾客联系，三角坛打造了超过百万名会员、广告价值超过5,800万美元的线上社群，这些只是一部分而已，电子商务可以为你做的，比你想像的更多。

在本书中你将会学到：  
如何将原本以产品为中心的企业文化，改变为以顾客为中心。

如何由大众行销改变为对一行销。

如何以顾客的观点，由外而内地重新设计企业的核心流程。

如何克服组织内部的挑战。

应该运用哪些资讯科技基础架构，以及如何改善与发展。

最重要的是，你要将焦点放在顾客身上，  
找出他们想要与需要的，并且让他们更容易与你往来。



书籍目录

目录

序1 顾客才是电子商务的成功关键 / 詹宏志

序2 e时代拓荒英雄 / 卢大力

序3 以革新的勇气与毅力, 打造世界级企业 / 陈正然

作者序 从基础开始

第一部

成功迈向电子商务的五大步骤

步骤1 让顾客更容易与你往来

步骤2 以最终顾客为焦点

步骤3 从最终顾客的角度重新设计作业流程

步骤4 建立整合周延的电子商务构架

步骤5 建立顾客忠诚度 电子商务获利关键

第二部

八大成功关键因素与十六个杰出案例

关键1 锁定正确的目标顾客群 / 美国航空、国家半导体

关键2 让顾客拥有愉快的消费经验与感受 / 赫兹租车、亚马逊书店

关键3 改善与顾客有关的作业流程 / 柏森学院、国家科学基金会

关键4 整体看待顾客与公司的关系 / 大西洋贝尔电话、万国银行

关键5 让顾客自助 / 戴尔电脑、爱印公司

关键6 协助顾客完成他们的工作 / 波音公司、影像光盘

关键7 提供个性化服务 / 《华尔街日报》、通用汽车

关键8 建立社区 / 思科、三角坛

总结与下一步

相关网站参考资料

#### 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>