

<<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：9787501751693

10位ISBN编号：7501751692

出版时间：2001-03

出版时间：中国经济出版社

作者：杨东龙,宝利嘉

页数：512

字数：408000

译者：杨东龙

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

你是否为客户的不可捉摸和挑剔无比伤透脑筋?你是否为维持和管理复杂多变的客户关系而一筹莫展?你的客户可能正在发生各种变化,而你竟没有察觉?你的客户也可能正在悄悄流失,你却无能为力?...那么,读一读《客户关系管理》吧:有什么能比一套健全而有效的客户关系更重要的呢?客户关系中蕴藏着无穷的宝贵资源和无限商机,是公司生存和发展的生命线,是当今全球范围内炙手可热的焦点

。本书与美国本版同期出版,作者罗纳德·史威福特(Ronald·S·Swift)是享誉世界的该领域专家,现任NCR副总裁。

他在书中提供的精彩观点和解决方案一定会让您茅塞顿开,让你的业务峰回路转,进而登峰造极!

<<客户关系管理>>

作者简介

作为顾问、作家和策略大师，罗纳德·史威福特在众多领域享有国际性声誉，诸如客户关系管理，基于客户知识的信息基础设施，数据仓库，决策支持，领导信息系统，信息建筑以及信息系统组织管理等。

在超过30年的时间里，史威福特已经帮助全球六大洲的数百家客户实现

<<客户关系管理>>

书籍目录

译者前言 校者前言 作者的中文版前言 关于本书的赞誉前言 第1章 管理客户关系 1:1 过去的基础驱动我们的未来 客户的主要类型 谁真正了解他们的客户 留住你的客户 如何服务客户是主要的、有竞争力的区别工具 定义客户关系管理 某些公司不自觉地做着CRM 瞄准创利客户 定位是业务成功的关键 谁拥有客户? 客户定位方面的变化 更好地利用数据能使你管理你的客户关系 小公司易于实施CRM 大公司必须在CRM方面取胜 CRM对许多公司来说并非易事 关系管理中的成本与利益 谁为CRM负责? 为什么这本书是写给你的! 面对CRM,你准备好了吗? 营销沟通策略 关系最佳化的力量 管理上的考虑 第2章 定义你的CRM流程 为什么要给CRM创建流程? CRM作为一种流程——而非项目 CRM流程中主要的目标, 和利益 从产品导向到客户导向 营销流程的商业视角 CRM组织的结构 业务、信息、人员、流程和技术的整合 成功表率: 以色列的佩里电话公司 数据仓库的需求定义 管理上的考虑 第3章 信息技术的角色 从数据到关系的变革 企业应优先考虑的六个关键问题 知识成熟的四个阶段 整合业务功能和信息结构提供的基础 企业的机遇 为文化和想法交换作准备 技术在客户保留和盈利能力中的角色 使客户保留和更高利润成为可能 谁是你的客户? CRM能够进行客户细分 随处可见的数据 使新的营销描述成为可能: 四个C客户保留 了解客户和使用交叉销售 使目标营销成为可能 运用技术的重要性 关系技术的出现 商业转换的表率: Hallmark Cards 管理上的考虑 第4章 从信息中学习: 数据挖掘 从信息本身学习的世界 数据挖掘的角色 电子商务运营以客户为中心的数据仓库 数据挖掘流程 使用数据挖掘和为业务问题建模 为数据挖掘技术选择标准 管理上的考虑 第5章 CRM与数据仓库的成长阶段 成长的六个阶段 分析方法的分类 决策支持的类型 在以客户为中心的企业信息结构环境中管理“成长的阶段” 信息结构或框架 数据仓库的成功来源于长期详尽的企业历史数据 来自任何业务层次——任何问题——在任何时间——关于任何数据 成熟的数据仓库和CRM决策支持 CRM和以客户为中心的成长阶段 管理上的考虑 第6章 数据仓库方法论 第7章 建立CRM数据仓库和信息结构 第8章 CRM和DW的关键成功因素 第9章 数据隐私: 确保信任 第10章 实施隐私和客户视图 第11章 动态数据仓库 第12章 CRM的经济价值 第13章 数据仓库和CRM的战略视图 第14章 企业怎样适用CRM、数据仓库和关系技术而获得成功 第15章 通信业实施研究 附录A 尾注与致谢 作者尾注 第1章: 管理客户 第2章: CRM流程 第3章: 信息技术的角色 第4章: 通过数据挖掘从信息中学习 第5章: CRM的发展阶段和数据仓库 第6章: 数据仓库方法论 第7章: 建造CRM数据仓库和信息结构 第8章: CRM的关键成功因素 第9章和第10章: 确保信任和实现数据隐私 第11章: 动态数据仓库 第12章: CRM的经济价值 第13章: DW和CRM的战略视图 第14章: 公司怎样利用CRM、数据仓库和关系技术而获得成功 第15章: 通信业CRM应用研究 附录B 参考文献索引

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>