第一图书网, tushu007.com

<<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：9787504557247

10位ISBN编号：7504557242

出版时间：2006-7

出版时间：中国劳动社会保障

作者：[美]乔恩·安东[J

页数：224

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

内容概要

CRM概念引入中国已有数年，其字面意思是客户关系管理，但其深层的内涵却有许多的解释。以下摘录国外研究CRM的几位专家对CRM的不同定义，通过这些定义让我们对CRM有一个初步的认识。
最早提出该概念的GartnerGroup认为：所谓的客户关系管理就是为企业提供全方位的管理视角；赋予企业更完善的客户交流能力，最大化客户的收益率。
一、CRM是一项营商策略，透过选择和管理客户达至最大的长期价值。
CRM需要用以客户为中心的营商哲学和文化来支持有效的市场推广、营销和服务过程。
企业只要具备了合适的领导、策略和文化，应用CRM可促成具效益的客户关系管理。
二、CRM是关于发展和推广营商策略和支持科技以填补企业在获取、增长和保留客户方面目前和潜表现的缺口。
它可为企业做什么？
CRM改善资产回报，在此，资产是指客户和潜在客户基础。

作者简介

乔恩·安东博士（也叫乔恩博士）是普度大学客户驱动质量中心标杆研究主任。
他专门研究通过呼入型呼叫中心和电子商务中心，以及应用最新的电信（语音）和计算机（数字）技术提高客户服务战略。
他还主攻应用互联网、内部网和中间件来实现外部客户沟通。

在过去的6年时间里，乔恩博士一直是普度大学呼叫中心年度标杆研究报告的首席研究员。
目前，这些数据已经收录在BenchmarkPortal.com的网站上。
该网站的数据库现已收集了上千万条有关呼叫中心和电子商务中心绩效的数据。
基于对这些数据的分析，乔恩博士为月刊《呼叫中心杂志》撰写专栏“普度之页”，每月还为《呼叫中心新闻》撰写“乔恩博士的标杆”专栏。

乔恩博士已经帮助四百多家公司设计并实施了呼入、呼出型呼叫中心，改进它们的客户服务战略；同时，他还利用远程服务决策，帮助实现以最低的单次通话成本达到服务效果最大化。
1996年8月，《呼叫中心杂志》将乔恩博士评为“新兴呼叫中心行业的原创先锋”。
2000年10月，乔恩博士荣登呼叫中心“名人堂”。
2001年1月，乔恩博士获得了“帮助台2000（Help Desk 2000）”颁发的业内“传奇人物”奖。

<<客户关系管理>>

书籍目录

第一部分?运营型CRM——可达性　第1章?超越CRM思考　第2章?从人员开始　第3章?CRM风险管理的秘诀：人　第4章 ?CRM成功人员流程TM：让员工接受变革的关键　第5章?团队及其对CRM实施的影响 第二部分?分析型CRM——评估员工、流程及技术　第6章?为何应该对客户服务进行评估　第7章?客户终身价值计算　第8章?建立CRM中心绩效标准　第9章?评估提供服务的人　第10章?培训的投资回报率可以影响收益　第11章?巧妙应用技术的方法：一家航空公司改进客户服务后的投资回报率　第12章?评估流程：承诺，承诺——服务等级下降与SP3MTM　第13章?优化CRM的技术

章节摘录

第一部分?运营型CRM——可达性　　第2章?从人员开始　　有关未能从人员入手的技术实施的真实投诉　　问题1：了解文化和用户的期望　　在我们公司里，人力资源部负责帮助大家挑选所有的事物，从私人医生到员工401K计划所应该购买的股票。
从根本上说，根本不存在真正的人力资源福利流程。
以前我们不了解，为了让技术部门完成我们所要做的工作，必须要建立并且规划出所有的事务和交互工作。
我们以为，他们需要做的不过是跟几家供货商谈谈，然后挑出一家，只要能够把公司的HR管理系统放到内部网上就行了。
可是，当我们计算出这件事情所需要的额外时间和聘用全职员工完成这些工作的成本时，大家都惊呆了。
人们好像已经忘记，完成这项工作是需要人力成本的。
　　在初期的成本估算中，我们并不知道以后还需要增加业务流程规划（BPM）。
销售人员光是谈论“交钥匙”技术（交付即可使用的技术：译者注）。
我们也从未进行过业务流程规划，所以负责实施CRM的团队就必须学习相关知识技能。
也就是在那个时候，我们才发现以前的那个流程中有不少内容是多余的，而且有的内容还跟我们的利益不相符，于是我们就对流程进行了再造。
我们没有看到任何理由需要为冗余的步骤再买进技术。
这并不是简单的流程规划——随着工作的展开，我们意识到，对流程至关重要的诸多部门在最初并没有被纳入CRM团队，比如财务、薪资、IT、设施部门等。
在我们把这些部门纳入之前，这些部门很沮丧，并且对CRM怀有成见。
所有上述工作都大大延长了项目的周期，增加了项目成本。
我们中的大部分人从事全职工作，可是他们还得在完成本来已经十分繁重的本职工作之外，再参与CRM工作。
我们在过去两年中好好看过自己的家人吗？
这项工作占据了我们的全部精力，乃至把我们的生活都毁了。

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