

<<客户关系管理之叶问>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理之叶问>>

13位ISBN编号：9787546403656

10位ISBN编号：7546403650

出版时间：2011-3

出版时间：成都时代

作者：叶开//王鸿

页数：263

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>

<<客户关系管理之叶问>>

内容概要

国内客户关系管理领域权威专家 + 数年厚积薄发，继《中国CRM最佳实务》与《圈住客户》热销售罄后的又一力作！

<<客户关系管理之叶问>>

作者简介

叶开，国内CRM产业领袖，专注客户关系管理领域十多年，一直从事CRM、SocialCRM以及体验营销、忠诚营销的咨询实施服务，精通电信、金融、汽车、连锁服务、零售、餐饮、房地产和互联网等行业及Oracle Siebel、SAPCRM等系统，担任多家企业的CRM高级顾问，兼任北京大学信息管理学院客座教授复旦大学软件学院客座顾问，已著有《中国CRM最佳实务》《圈住客户》等书。

<<客户关系管理之叶问>>

书籍目录

第一回 如何定CRM？

CRM是什么意思？

没有单一的定义共同的主题结论是什么呢？

顾问讨论精选案例寻找客户坐标挖掘客户价值分级客户服务第二回 如何创建真正的CRM战略？

叶问：如何创建真正的CRM战略呢？

成功的关键谁应该参与？

没有捷径目标结果顾问讨论精选案例第三回 如何创建CRM行动计划？

叶问：如何创建CRM行动计划？

战略变为现实D从一个方法开始按照路线图来走顾问讨论精选案例第四回 如何获得CRM的成功购买？

叶问：如何获得CRM的成功购买？

培训和神话的破灭建立CRM业务标杆顾问讨论精选案例第五回 如何构建CRM团队和团队协作？

叶问：如何获得CRM的成功购买？

培训和神话的破灭建立CRM业务标杆顾问讨论精选案例第六回 如何进行的CRM需求的评估？

叶问：如何进行CRM的需求评估呢？

确定实施CRM的时机……第七回 如何设置目标与项目规划？

第八回 如何与咨询顾问一起工作？

第九回 如何更好地确定候选名单？

第十回 如何选择一个CRM应用软件？

第十一回 如何进行应用软件的客户化？

第十二回 如何获得最佳的交易？

第十三回 如何规划上线试运行？

第十四回 如何加强客户数据的工作？

第十五回 如何鼓励渠道伙伴部署CRM？

第十六回 如何创建有效的CRM能力？

第十七回 如何创建CRM价值管理流程？

第十八回 如何评估CRM项目的效果？

第十九回 如何进行CRM系统的评估与选型？

第二十回 如何测评企业的CRM能力？

<<客户关系管理之叶问>>

章节摘录

CRM是什么意思？

这几年，CRM似乎开始比ERP（Enterprise Resource Plannin9，企业资源计划系统）更火了。所以现在问这个问题，似乎很可笑，很多人会反问你：“你还不知道CRM是什么呀？客户关系管理呀！”

“是的，你可能觉得我这是在开玩笑，但是真正的问题在于：现在并非所有人都知道什么是CRM，特别是那些已经了解了一部分又在进行实践的人。”

对每一件事情的认识都需要不断反复深入和再认识，对于CRM的定义也是如此，经历了不同的阶段。

更关键的是要围绕企业的应用环境和水平，当仅仅是概念宣传的时候，认识往往是浅薄的；当企业开始尝试的时候，认识会有新的变化；而当企业在应用了一个阶段有了新的体会和经验之后，对CRM的认识可能发生质的变化和飞跃。

虽然已经有很多企业在应用CRM，更多的企业了解了CRM概念并准备尝试应用CRM，但还是存在一个很严峻的问题：绝大多数企业没有从业务的角度去看待CRM，企业往往从信息化或者信息系统的角度，而没有真正从业务竞争或者业务运营去看待CRM。

这意味着什么？

企业还是没有搞清楚什么是CRM。

因此，有必要来提醒认为自己已经知道什么是CRM的人，客户关系管理的定义到底是什么，如果连最基本的定义都搞不清楚，后面的任何行动都将是南辕北辙。

……

<<客户关系管理之叶问>>

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>