

<<客户关系管理实务>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理实务>>

13位ISBN编号：9787561234129

10位ISBN编号：7561234120

出版时间：2012-8

出版时间：西北工业大学出版社

作者：李国彦，刘逸

页数：258

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>

<<客户关系管理实务>>

内容概要

《客户关系管理实务》是现代经济与管理类规划教材，是以培养高技能型人才为目标；内容充实、逻辑性强，注重客户关系管理的创新性和操作性。

全书共设置了10个模块，包括客户关系管理的基础知识、客户的分析与定位、客户的选择和开发、客户信息管理、客户的信用与价值管理、客户满意与客户忠诚、客户投诉与流失管理、客户关系管理手段、客户关系管理与营销、CRM系统。

每个模块的后面都设置有适当的技能实训内容。

《客户关系管理实务》内容新颖，案例丰富，注重提高学生的兴趣，注重理论联系实际；本书可作为高职高专及应用型本科学生学习客户关系管理的教材，也可作为相关领域管理人员和研究人员的培训和自学用书。

<<客户关系管理实务>>

书籍目录

模块一 客户关系管理的基础知识学习情境1 了解客户与客户关系学习情境2 掌握客户关系管理的产生及发展学习情境3 熟悉客户关系管理的理念与作用学习情境4 了解客户关系管理的职位分析描述技能实训 客户关系管理调查模块二 客户的分析与定位学习情境1 了解客户的分类学习情境2 掌握客户的识别学习情境3 了解客户的定位技能实训 客户分析报告模块三 客户的选择和开发学习情境1 了解客户的选择学习情境2 掌握客户的分类管理学习情境3 熟悉目标客户的开发技能实训 开发客户资源模块四 客户信息管理学习情境1 了解客户信息的收集学习情境2 掌握客户信息档案的建立和管理学习情境3 掌握客户信息档案的分析和利用技能实训 用Outlook进行客户信息管理模块五 客户的信用与价值管理学习情境1 掌握客户信用管理学习情境2 熟悉客户价值管理技能实训 撰写客户信用调查报告模块六 客户满意与客户忠诚学习情境1 掌握客户满意度管理学习情境2 掌握客户忠诚度管理学习情境3 了解客户满意与客户忠诚的关系技能实训 客户满意度调查模块七 客户投诉与流失管理学习情境1 掌握客户投诉处理技巧学习情境2 了解流失客户的挽回技能实训 客户流失分析模块八 客户关系管理手段学习情境1 熟悉呼叫中心在CRM中的应用学习情境2 掌握数据挖掘在CRM中的应用技能实训 分析中国移动10086呼叫中心模块九 客户关系管理与营销学习情境1 了解客户关系管理的营销管理学习情境2 掌握关系营销学习情境3 熟悉数据库营销学习情境4 熟悉一对一营销技能实训 分销商关系营销模块十 CRM系统学习情境1 了解CRM系统的一般模型学习情境2 掌握CRM系统的类型学习情境3 熟悉CRM系统的实施技能实训 分析淘宝网的CRM系统参考文献

<<客户关系管理实务>>

编辑推荐

《普通高等教育“十二五”规划教材：客户关系管理实务》基于能力本位，以客户关系管理的基础知识为主线，以职业资格的岗位能力训练为辅助，从职业资格所需的职业职责和岗位技能来建构教材体系，形成特色鲜明的模块化教学。

另外，本书可分为两部分，第一部分是职业能力，以模块为导向，学习情境为驱动，主要学习基础的理论知识，按“了解、熟悉、掌握”3个层次的要求进行学习。

<<客户关系管理实务>>

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>