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：9787564034368

10位ISBN编号：756403436X

出版时间：2010-7

出版时间：北京理工大学出版社

作者：扈健丽 编

页数：213

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

《客户关系管理》采用了项目驱动的形式组织知识要点，同时增加了任务实施和技能训练，插入了许多鲜活的案例，使教学过程更注重实践能力的培养。
本书注重学生自主学习能力的培育，强化创新意识。
全书共10章，首先介绍了客户关系管理的基本知识、理论方法；然后从客户关系管理的市场策略、营销策略和管理策略阐述了客户关系管理实施方法；最后从理论、实践、操作3个层面介绍了呼叫中心的应用、数据处理技术，CRM的产品与市场。
本书可作为电子商务、市场营销、工商管理、物流管理、信息管理等专业本科学生的教材，也可作为相关领域管理人员或研究人员的参考资料。

书籍目录

项目一 认识客户关系管理 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 客户关系管理的产生和发展 知识要点二 客户关系管理的内涵 知识要点三 客户关系管理的内容 知识要点四 客户关系管理的作用和发展 四、任务实施 任务一 认识企业客户关系管理策略 任务二 客户关系管理的流程和管理工作 五、技能训练 技能训练1 如何分析客户对于企业的价值 技能训练2 面对价值不等的客户，企业该怎么办项目二 客户关系管理的市场策略 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 客户价值 知识要点二 客户细分 知识要点三 客户生命周期 四、任务实施 任务一 如何建立用户指标体系？
五、技能训练 技能训练 1客户细分的特点 技能训练2 简述客户发展生命周期各阶段企业的管理重点项目三 客户关系管理的营销策略 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 数据库营销理论 知识要点二 关系营销理论 知识要点三 一对一营销理论 知识要点四 整合营销理论 四、任务实施 任务一 熟悉客户关系管理的数据库营销 任务二 熟悉客户关系管理的关系营销 任务三 熟悉客户关系管理的一对一营销 任务四 熟悉客户关系管理的整合营销 五、技能训练 技能训练1 如何开展数据库营销 技能训练2 如何开展关系营销 技能训练3 如何开展一对一营销 技能训练4 如何开展整合营销活动项目四 客户关系管理的管理策略（一）：客户服务管理 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 客户服务的界定 知识要点二 客户服务质量管理 知识要点三 客户服务方法 四、任务实施 任务一 如何提升用户忠诚度 五、技能训练 技能1 简述影响客户服务质量的主要因素 技能2 企业对用户进行服务承诺的作用项目五 客户关系管理的管理策略（二）：核心客户管理 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 核心客户概述 知识要点二 核心客户分析 知识要点三 核心客户管理实施 四、任务实施 任务一 企业如何进行核心客户关系管理 五、技能训练 技能1 谈谈核心客户管理对企业的现实意义 技能2 与核心客户谈判有哪些注意事项项目六 客户关系管理的管理策略（三）：客户管理 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 客户满意管理 知识要点二 客户抱怨和流失管理 知识要点三 客户忠诚管理 四、任务实施 任务一 如何提升用户忠诚度 任务二 提升客户满意度的方法 任务三 减少客户抱怨和流失的方法 任务四 提高客户忠诚的方法 五、技能训练 技能训练1 简述客户满意与客户忠诚的关系 技能训练2 造成客户流失的原因 技能训练3 如何获得客户的忠诚 技能训练4 如何展开客户满意度系统的评估项目七 客户关系管理的平台—CRM 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 CRM系统的功能 知识要点二 CRM系统功能流程（列举升蓝公司CRM系统说明） 知识要点三 CRM客户关系管理系统——管理模块和功能 四、任务实施 任务一 CRM系统的实施 任务二 熟悉CRM系统的信息处理流程 五、技能训练 技能训练1 如何通过客户销售管理分系统有效地协调和监督整个销售过程 技能训练2 如何高效、快速地存取关键的客户信息项目八 客户关系管理CRM的前台一呼叫中心 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 呼叫中心概述 知识要点二 呼叫中心在客户关系管理中的作用 知识要点三 呼叫中心的系统构成与业务流程 知识要点四 呼叫中心的建设与运行 四、任务实施 任务一 熟悉呼叫中心的框架结构和呼叫中心系统的信息处理流程 五、技能训练 技能训练1 如何从整体上策划建设呼叫中心 技能训练2 如何具体的实施呼叫中心建设项目九 客户关系管理的技术 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 数据仓库 知识要点二 数据挖掘 四、任务实施 任务一 掌握数据仓库的应用 任务二 掌握数据挖掘的应用 五、技能训练 技能训练1 如何把数据库数据转变成有用的信息 技能训练2 如何选择挖掘空间数据的方法项目十 CRM扩展与应用整合 一、知识目标 二、能力目标 三、知识要点 知识要点一 CRM与电子商务的融合 知识要点二 CRM与供应链管理 知识要点三 CRM与企业资源计划 知识要点四 知识管理：CRM的应用延伸 四、任务实施 任务一 CRM与ERP、CRM和SCM整合 任务二 熟悉CRM与企业资源计划整合 五、技能训练 技能训练1 如何利用Web向客户提供自助式服务 技能训练2 如何实现CRM与ERP整合 技能训练3 如何挑选适合本企业实际情况的整合软件主要参考文献

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