

<<客户拓展与维护>>

图书基本信息

书名：<<客户拓展与维护>>

13位ISBN编号：9787811405194

10位ISBN编号：7811405199

出版时间：2012-8

出版时间：浙江工商大学出版社

作者：颜青，肖建玲 主编

页数：191

字数：202000

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>

<<客户拓展与维护>>

内容概要

颜青和肖建玲主编的《客户拓展与维护》根据客户信息管理专员岗、客户服务专员岗、售后服务专员岗、大客户管理专员岗四个典型客户管理岗位设计了客户信息管理、客户服务管理、售后服务管理、大客户管理四个项目，四个项目下又设计了若干子项目。

<<客户拓展与维护>>

书籍目录

项目一 客户信息管理

子项目一 采集客户信息并建立客户信息档案

子项目二 分析客户资料

子项目三 操作CRM软件

项目二 客户服务管理

子项目一 认知客户服务

子项目二 确立客户服务标准

子项目三 提高客户服务水平的技巧

项目三 客户售后服务管理

子项目一 售后服务管理

子项目二 客户投诉处理

项目四 大客户管理

子项目一 客户价值分级管理

子项目二 大客户专项管理

子项目三 大客户拓展

子项目四 调查大客户满意度

子项目五 调查大客户忠诚度

参考文献

<<客户拓展与维护>>

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>