

<<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：9787040364392

10位ISBN编号：7040364395

出版时间：2013-1

出版时间：汤兵勇 高等教育出版社 (2013-01出版)

作者：汤兵勇

页数：215

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>>

内容概要

《普通高等教育“十一五”国家级规划教材：客户关系管理（第2版）》立足于高等职业教育的特点，从企业实际应用出发，较系统地阐述了客户关系管理的基本理论、方法与应用技术。主要讨论了客户关系管理的基本概念、客户关系、客户满意度、客户忠诚、客户生命周期、客户关系管理系统的基本组成和分类以及客户关系管理中的数据仓库和数据挖掘技术等，并介绍了典型的客户关系管理软件产品的功能模块。

本次修订增加了国内外最新的研究成果，更加注重理论联系实际，叙述时力求深入浅出，简单易懂，加大了应用案例的篇幅，并在多数章后增加了阅读材料，便于广大读者选择阅读和参考应用。

《普通高等教育“十一五”国家级规划教材：客户关系管理（第2版）》适用于普通高等院校（高职高专，应用型本科）、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院电子商务类专业及其他相关专业的教学，也可供五年制高职学生使用，并可作为社会从业人士的参考读物。

书籍目录

第1章 客户关系管理(CRM)综述 1.1 客户关系管理的定义 1.2 客户关系管理产生的背景与发展历史
1.3 客户关系管理的作用与企业文化 1.4 客户关系管理与电子商务第2章 客户关系管理及其关联系统
2.1 客户关系管理与供应链管理(SCM) 2.2 客户关系管理与企业资源计划(ERP) 2.3 CRM应用中的
业务流程再造(BPR)第3章 客户关系简介 3.1 客户关系分类 3.2 静态客户关系 3.3 动态客户关系
3.4 客户忠诚分析 3.5 客户满意与客户忠诚的关系分析第4章 客户满意度指数 4.1 客户满意度指数
模型 4.2 客户满意度指数测评体系第5章 客户终生价值 5.1 客户关系管理的竞争力 5.2 客户终生
价值分析 5.3 客户终生价值的测量方法与模型 5.4 客户价值评价 5.5 客户价值细分第6章 客户生
命周期 6.1 客户关系发展的四阶段模型 6.2 客户生命周期模式划分 6.3 客户的维系策略第7章 客
户关系管理系统简介及实施 7.1 客户关系管理系统的一般模型 7.2 客户关系管理系统的功能介绍 7
.3 CRM系统实施第8章 客户关系管理系统的分类 8.1 运营型客户关系管理系统 8.2 分析型客户关
系管理系统 8.3 协作型客户关系管理系统 8.4 主要CRM系统供应商及其解决方案介绍第9章 CRM中
的数据仓库与数据挖掘 9.1 客户关系管理与数据仓库 9.2 客户关系管理与数据挖掘 9.3 应用案例
第10章 综合案例分析 10.1 C公司实施客户关系管理的前期论证和准备 10.2 C公司的CRM方案 10
.3 C公司CRM方案的实施第11章 客户关系管理行业应用案例 11.1 电信行业应用案例 11.2 金融行
业应用案例 11.3 零售业应用案例 11.4 医药行业应用案例参考文献

<<客户关系管理>>

章节摘录

1.客户服务管理 通过客户服务管理,企业可以为客户提供持续稳定的服务,简化客户支持、现场服务、备件管理等工作,实现客户服务的低成本、高收益和高效率,并且可以及时地收集客户的反馈,从而挖掘出更多的升级销售和连带销售的机会,它的具体功能如下: (1)人员派遣管理

该功能包括可以查看客户服务请求的详细内容,可以查看服务任务的详细内容;可以查看、监测和派遣现场服务人员;可以查看现场服务人员的当日行程;可以为现场服务技术人员自动分配任务;可以在地图上查看现场服务人员所处的位置;现场技术服务人员可查看现有的备货数量;查看服务技术人员的工作表现。

(2)现场服务管理。

该功能包括查看服务请求和服务任务的细节;制作和编辑服务任务;通过内置式日程表查看任务的分配情况;向日程表已经分配的任务添加人手;查看客户资料、产品资料和客户服务的历史记录。

(3)维修管理。

该功能包括提供产品的退货/维修方案,更换方案,代替品方案,内部维修方案。

(4)知识库管理。

通过与知识库整合,现场服务人员在为客户提供上门服务之前,可先对所发现的症状进行诊断,根据客户的电话描述,找出可能的解决方案。

知识库将各种信息链接成树形结构,系统用户可以从其中查找症状、原因、措施、问题与解决方案等内容。

(5)其他功能。

其他功能包括记录现场服务人员上门服务的详细情况;现场服务人员可以远距离地要求公司提供信息;流动性工作人员可以方便地汇报工作进度报告;现场服务人员可以查看备货的数量;为一项任务订购所需的元件或补充服务车上的备用元件。

.....

编辑推荐

《客户关系管理(第2版普通高等教育十一五国家级规划教材修订版)》由汤兵勇、雷铁主编,本书立足于高等职业教育的特点,从企业实际应用出发。

较系统地阐述了客户关系管理的基本理论方法与应用技术。

主要讨论了客户关系管理的基本概念、客户关系、客户满意度、客户忠诚、客户生命周期、客户关系管理系统的基本组成和分类以及客户关系管理中的数据仓库和数据挖掘技术等,并介绍了典型的客户关系管理软件产品的功能模块。

本书在修订过程中,参考国内外客户关系管理领域的最新重要文献,针对企业应用需要,适当选择并加以系统总结和整理,其中部分内容是作者近些年的研究成果。

本书注重理论联系实际,叙述时力求深入浅出,简单易懂,用大量的实际应用案例加以说明,并在多数章后增加了阅读材料,便于广大读者选择阅读和参考应用。

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>