

<<客户管理计分卡>>

图书基本信息

书名：<<客户管理计分卡>>

13位ISBN编号：9787120000325

10位ISBN编号：7120000322

出版时间：2004-06-01

出版时间：电子工业出版社

作者：(英)Bryan Foss; Merlin Stone; Neil Woodcock

页数：328

字数：480000

译者：沈峰 杨波

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>

<<客户管理计分卡>>

内容概要

本书的作者来自IBM、奥美客户行销和QCi公司，他们以专业的水准、独到的眼光对全球300多家成功的蓝筹股企业的客户关系管理进行了系统的分析，总结出企业可以将自己的CRM水平与世界先进水平进行比较的标杆，并开发出一种测评企业各个环节客户管理的系统模型——客户管理测评工具（CMAT）。

除此之外，作者还在对全球客户管理实战分析的基础上提出了改进客户管理的新思路，如4：1法则、E-CRM、雇员忠诚与客户忠诚等，并将它们落到可以操作的层面，详细描述了能带来投资回报的客户关系管理最佳实践典范。

读者对象: 从事企业管理的人员、咨询顾问和客户管理系统的开发人员。

<<客户管理计分卡>>

作者简介

尼尔·伍德克柯，全球知名的顾客关系咨询顾问公司QCi的战略联盟总裁，主持了对客户管理及客户管理与经营绩效关系的研究，已有5部客户关系管理的专著出版，并发表了大量的论文。他参与了直销协会的创立，是QCi公司的创始人之一。

<<客户管理计分卡>>

书籍目录

前言第1部分 计分卡的测评结论 第1章 MAT是什么 第2章 总体分析 第3章 全球客户关系管理 第4章 企业创造价值和损毁价值之处 第5章 分析和计划 第6章 客户策略 第7章 客户关系管理活动 第8章 人员与组织 第9章 信息与技术 第10章 流程管理 第11章 成效测评 第12章 客户体验 第13章 客户信息管理及其最佳客户管理实践的作用 第14章 荷兰保险业的CMAT研究 第15章 客户管理的趋势 第16章 客户管理业务模式 第17章 成功实施CRM的指导原则第2部分 测评、系统和数据 第18章 e-CRM的投资回报 第19章 英国的数据仓库和商务智能：一般商业与零售业 第20章 使用先进的数据分析工具发掘客户 第21章 在客户管理中应用信息技术 第22章 CRM的致命点：理解客户第3部分 行业观察观点 第23章 公共机构的客户管理 第24章 电信业的CRM战略与实施 第25章 B2B型客户关系管理 第4部分 渠道和媒介 第26章 多渠道的客户管理 第27章 基于许可的电子邮件 第28章 CRM中电子邮件引发的问题 第29章 新媒介适用性的测评和改进第5部分 实施和未来 第30章 客户忠诚和雇员忠诚快乐的员工、快乐的客户与高利润 第31章 下降的英国客户服务水平 第32章 CRM治理和管理执行层的任务 第33章 管理客户：未来的挑战

<<客户管理计分卡>>

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>