

<<客户关系外包管理>>

图书基本信息

书名：<<客户关系外包管理>>

13位ISBN编号：9787122130426

10位ISBN编号：7122130428

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：周游，徐玲玲 主编

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>

<<客户关系外包管理>>

前言

随着商业竞争日益激烈，提高客户满意度、降低客户流失率的任务越来越重。在数字化时代，客户从各种渠道获取大量信息，对于市场宣传有了足够的免疫力。一个高效的外包模式，加上兼具成本效益的解决方案，能让企业降低成本并提高效率，同时改善整体客户体验。

通过与那些精通客户管理的外包商形成伙伴关系，企业可以更快取得回报，创建更加可管理和可预测的成本结构。

通过外包以客户为导向的技术和商业流程，企业可以降低资本支出和运营费用，并开发出更加可预测、可控制的成本模型，应对市场快速调节的步伐。

客户关系外包管理就是由专业的承包商针对客户关系管理中的各类项目、各种技术、CRM系统、呼叫中心等进行计划、组织、指挥、协调，从而实现提高发包商客户关系管理的水平，同时，针对各行各业的需求，客户关系外包的内容能够实现因业而异。

本书共分十一章，前五章主要从理论的角度阐述了客户关系外包的基本内容，后六章从实践的角度针对电信业、金融业、连锁商业、房地产业、物流业、汽车业阐述了客户关系外包的基本要求。

本书内容重点突出，并配合大量案例，理论与实践紧密结合。

具体包括：第一章介绍了客户关系管理的内涵和外包的内涵；第二章介绍了客户关系管理的理论基础、外包的理论基础；第三章介绍了客户关系外包管理的项目内容；即识别客户、客户分析、客户细分、客户接触、客户保持；第四章介绍了客户关系外包管理的技术，即信息收集与处理技术、呼叫中心、CRM系统；第五章介绍了客户关系外包管理的监督与控制，即契约管理、质量管理、绩效评价、风险识别与防范；第六章介绍了电信业客户关系外包管理的意义、CRM系统在电信业客户关系外包管理中的应用、电信业客户关系外包风险控制；第七章介绍了金融业客户关系外包管理的意义、CRM系统在金融业客户关系外包管理中的应用、金融业客户关系外包风险控制；第八章介绍了连锁商业企业客户关系外包管理的意义、CRM系统在连锁商业企业客户关系外包管理中的应用、连锁商业企业客户关系外包风险控制；第九章介绍了物流业客户关系服务外包管理的意义、CRM系统在物流业客户关系外包管理中的应用、物流业客户关系外包风险控制；第十章介绍了房地产业客户关系外包管理的意义、CRM系统在房地产业客户关系外包管理中的应用、房地产业客户关系外包风险控制；第十一章介绍了汽车业客户关系外包管理的意义、CRM系统在汽车业客户关系外包管理中的应用、汽车业客户关系外包风险控制。

本书可以作为服务外包专业及其他相关专业本科教材及教学参考书，也可以作为想了解客户关系外包管理的读者的阅读材料。

本书由周游、徐玲玲主编，郑小京副主编。

第一章由徐玲玲、郑小京编写，第二章至第十一章由徐玲玲编写，尤冰、李泽飞、张静，刘忠刚、钟海岩参与了前期的资料收集和后期的资料整理工作。

特别感谢白世贞、詹帅、林青、李泽飞、徐娜、柳婷婷、尤冰、邓晓宇、董洪志、徐辉、田子优、黎双、朱鑫宁对本书在写作过程中的大力支持。

由于编者水平有限，书中疏漏和不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编者 2011年10月

<<客户关系外包管理>>

内容概要

本书共分十一章，前五章阐述了客户关系服务外包的基本内容，后六章从实践的角度针对电信业、金融业、连锁商业、房地产业、物流业、汽车业阐述了客户关系服务外包的基本要求。具体内容包括客户关系服务外包理论基础，客户关系服务外包管理的项目，客户关系服务外包管理的技术，客户关系服务外包管理的监督与控制，电信业客户关系服务外包管理，金融业客户关系服务外包管理，连锁商业企业客户关系服务外包管理，物流业客户关系服务外包管理，房地产业客户关系服务外包管理及汽车业客户关系服务外包管理。

<<客户关系外包管理>>

书籍目录

第一章 概述

引例

第一节 客户关系管理概述

- 一、客户关系管理产生的背景
- 二、客户关系管理的历史演变
- 三、客户关系管理的含义及核心思想

第二节 外包概述

- 一、外包产生的背景
- 二、外包的含义
- 三、外包的作用
- 四、外包的过程

复习思考题

案例 外包联络中心案例：益峰客户关系管理

第二章 客户关系外包理论基础

引例

第一节 客户价值理论

- 一、客户价值的内涵与来源
- 二、客户价值的影响因素
- 三、客户价值的驱动因素
- 四、客户价值的测量

第二节 客户满意度与客户忠诚理论

- 一、客户满意度概述
- 二、客户忠诚的基本概述
- 三、客户满意与客户忠诚的关系
- 四、客户忠诚的驱动因素

第三节 客户生命周期理论

- 一、客户生命周期理论的背景
- 二、客户生命周期的内涵
- 三、客户关系生命周期的阶段划分及特征
- 四、客户关系生命周期模式

第四节 外包相关理论

- 一、分工理论
- 二、核心竞争力理论
- 三、“木桶原理”
- 四、交易成本理论
- 五、价值链理论

复习思考题

案例

第三章 客户关系外包管理的项目

引例

第一节 识别客户

- 一、客户识别的含义
- 二、识别潜在客户
- 三、识别有价值的客户
- 四、识别客户的需求

<<客户关系外包管理>>

第二节 客户分析

- 一、客户分析的意义
- 二、客户分析的内容
- 三、客户分析的途径

第三节 客户细分

- 一、客户细分的含义
- 二、客户细分的意义
- 三、客户细分的方法
- 四、对客户分级管理

第四节 客户接触

- 一、客户接触的含义
- 二、客户接触的基本方式
- 三、客户接触的基本内容
- 四、客户接触的途径

第五节 客户保持

- 一、客户保持的含义及意义
- 二、客户保持的影响因素
- 三、客户保持的策略

复习思考题

案例 美国航空的顾客满意度管理

第四章 客户关系外包管理的技术

引例

第一节 客户信息收集与处理技术

- 一、数据仓库
- 二、商业智能
- 三、知识管理

第二节 呼叫中心

- 一、呼叫中心的含义
- 二、呼叫中心的特征
- 三、呼叫中心的分类
- 四、呼叫中心的工作原理

第三节 CRM系统

- 一、CRM系统的产生与发展
- 二、CRM系统的概念
- 三、CRM系统的模型及构成
- 四、CRM系统的主要特征
- 五、CRM系统的作用
- 六、CRM系统中的数据挖掘、商业智能、知识管理

复习思考题

案例1 法国电力公司：提升呼叫中心和数据价值

案例2 上海证券交易所（SSE）建设数据仓库平台

第五章 客户关系外包管理的监督与控制

引例

第一节 客户关系外包契约管理

- 一、客户关系外包契约管理的内涵
- 二、客户关系外包契约管理的过程
- 三、客户关系外包契约的条款要求

<<客户关系外包管理>>

第二节 客户关系外包质量管理

- 一、质量管理概述
- 二、客户关系外包质量管理过程及内容
- 三、客户关系外包中发包商质量监控的关键内容
- 四、客户关系外包发包商质量控制的基本要求

第三节 客户关系外包管理绩效评价

- 一、客户关系外包绩效评价原则
- 二、客户关系外包绩效评价指标的建立
- 三、评价的实施以及改进

第四节 客户关系外包管理风险识别与防范

- 一、风险的概念
- 二、客户关系外包风险的识别
- 三、客户关系外包风险的因素分析
- 四、客户关系外包风险防范

复习思考题

案例

第六章 电信业客户关系外包管理

引例

第一节 电信业客户关系外包概述

- 一、客户关系管理对电信企业的重要意义
- 二、电信业客户关系管理概况
- 三、电信业客户关系外包的概况

第二节 CRM系统在电信业客户关系外包管理中的应用

- 一、电信业外包CRM业务系统设计原则
- 二、电信业外包CRM系统功能设计

第三节 电信业客户关系外包风险控制

- 一、电信业客户关系外包风险分析
- 二、电信业客户关系外包风险防范

复习思考题

案例

第七章 金融业客户关系外包管理

引例

第一节 金融业客户关系外包概述

- 一、金融业客户关系管理重要意义
- 二、金融业实施CRM存在的问题及解决途径
- 三、金融业客户关系外包的动因
- 四、金融业客户关系管理外包的技术要求

第二节 CRM系统在金融业客户关系外包管理中的应用

- 一、金融业外包CRM系统概述
- 二、金融业CRM系统外包的关键

第三节 CRM系统在商业银行客户关系外包管理中的应用

- 一、商业银行客户关系管理现状
- 二、商业银行客户关系管理外包的关键
- 三、商业银行外包CRM系统的构成

第四节 金融业客户关系外包风险控制

- 一、金融业客户关系外包风险分析
- 二、金融业客户关系外包风险的原因

<<客户关系外包管理>>

三、金融业客户关系外包风险防范

复习思考题

案例 渣打银行借助CRM系统“圈地”

第八章 连锁商业企业客户关系外包管理

引例

第一节 连锁商业企业客户关系外包概述

一、连锁商业企业客户关系管理的重要意义

二、连锁商业企业客户关系管理现状

三、连锁业实施客户关系管理存在的问题

四、连锁商业企业客户关系外包的必然性

第二节 CRM系统在连锁商业企业客户关系外包管理中的应用

一、连锁商业企业外包CRM系统的技术应用

二、知识发现在零售业CRM中的应用

第三节 连锁商业企业客户关系外包风险控制

一、连锁经营存在的风险

二、连锁经营风险的控制

三、连锁业客户关系外包风险分析与控制

复习思考题

案例

第九章 物流业客户关系外包管理

引例

第一节 物流业客户关系外包概述

一、物流业加强客户关系管理重要意义

二、物流业客户关系管理存在的问题

三、物流业客户关系外包的必要性

第二节 客户关系管理系统在物流业客户关系外包管理中的应用

一、物流企业实施客户关系管理系统概述

二、物流企业外包的客户关系管理系统结构及关键

三、物流企业客户关系管理系统外包的实施步骤

第三节 物流业客户关系外包风险控制

一、物流业客户关系外包风险分析

二、物流业客户关系外包风险防范

复习思考题

案例 中外运敦豪（DHL）：基于IT和CRM的优质客户服务

第十章 房地产业客户关系外包管理

引例

第一节 房地产业客户关系外包概述

一、房地产企业客户关系管理的重要性

二、房地产企业客户关系管理的特殊性

三、房地产企业客户关系管理概况

四、房地产企业客户关系外包的重要意义

第二节 CRM系统在房地产业客户关系外包管理中的应用

一、房地产企业CRM的设计思路

二、系统结构

三、应用条件

<<客户关系外包管理>>

第三节 房地产业客户关系外包风险控制

- 一、房地产业客户关系外包风险分析
- 二、房地产企业客户关系外包风险防范

复习思考题

案例

第十一章 汽车业客户关系外包管理

引例

第一节 汽车业客户关系外包概述

- 一、汽车业客户关系管理概述
- 二、汽车业客户关系管理存在的问题
- 三、汽车业客户关系外包的必要性

第二节 CRM系统在汽车业客户关系外包管理中的应用

- 一、汽车业外包CRM系统的关键
- 二、汽车业外包CRM系统的应用过程

第三节 汽车业客户关系外包风险控制

- 一、汽车业客户关系外包风险分析
- 二、汽车业客户关系外包风险防范

复习思考题

案例

参考文献

<<客户关系外包管理>>

编辑推荐

《客户关系外包管理》内容突出重点，配合大量案例，理论与实践紧密结合。可以作为相关专业本科教材及教学参考书，也可以作为想了解客户关系服务外包管理的读者的阅读材料。

<<客户关系外包管理>>

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>