

<<客户关系管理与客户经营>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理与客户经营>>

13位ISBN编号：9787302237051

10位ISBN编号：7302237050

出版时间：2010-9

出版时间：清华大学出版社

作者：林昭文 等主编

页数：288

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>

## <<客户关系管理与客户经营>>

### 内容概要

本书坚持“以职业岗位为课程目标，以职业能力为课程核心，以职业标准为课程内容，以学生为主体，以教师为引导，以最新客户关系管理与客户经营为课程视野”的课程设计的理念，对客户关系管理与客户经营的基本概念、特点、观念、理论进行概述，为从事客户关系管理与客户经营工作奠定基础；对客户信息调查、客户数据挖掘、联系客户、产品展示和公共活动展开分析，使学习者掌握从事客户关系管理与客户经营应该从何处入手、怎样入手；最后阐述投标、配送、售后服务、新客户开发、优质客户拓展、提升客户满意度和CRM应用系统等客户关系管理与客户经营的核心内容，使学习者具备实际操作能力。

本书适合高职高专经济管理类专业和秘书类专业作为教材使用，亦可供社会读者参考。

## &lt;&lt;客户关系管理与客户经营&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 概述 1.1 客户、客户关系与客户关系管理的含义和作用 1.2 客户经营的核心理念 1.3 客户经营的5个关键能力 理念总结 理念应用 实务训练第2章 调查客户信息 2.1 客户信息系统 2.2 客户调研方法 2.3 客户调研流程 2.4 客户调研报告 理念总结 理念应用 实务训练第3章 数据挖掘与CRM 3.1 数据挖掘 3.2 数据挖掘在CRM中的应用 理念总结 理念应用 实务训练第4章 联系客户 4.1 联系客户概述 4.2 联系客户的实施 4.3 联系客户过程中的沟通 理念总结 理念应用 实务训练第5章 产品演示 5.1 产品演示概述 5.2 产品演示的过程 5.3 产品演示的技巧 5.4 客户异议处理 5.5 促进交易的最后一步 理念总结 理念应用 实务训练第6章 公关活动 6.1 公关活动概述 6.2 公关活动中的危机管理 6.3 公关活动礼仪 理念总结 理念应用 实务训练第7章 投标 7.1 招投标概述 7.2 投标项目的研究与选择 7.3 投标的技巧 7.4 投标报价策略及技巧 理念总结 理念应用 实务训练第8章 配送 8.1 配送概述 8.2 配送网络 8.3 配送模式 8.4 配送增值服务 理念总结 理念应用 实务训练第9章 售后服务 9.1 售后服务概述 9.2 售后服务的实施 9.3 处理客户投诉 理念总结 理念应用 实务训练第10章 新客户开发 10.1 新客户的理念 10.2 新客户开发 理念总结 理念应用 实务训练第11章 优质客户拓展 11.1 顾客价值 11.2 优质客户的内涵 11.3 优质客户拓展的意义 11.4 优质客户拓展 理念总结 理念应用 实务训练第12章 提升客户满意度 12.1 客户满意度管理 12.2 客户忠诚度管理 12.3 客户体验管理 12.4 一对一营销 理念总结] 理念应用 实务训练第13章 CRM应用系统 13.1 CRM应用系统分类 13.2 CRM应用系统结构 13.3 CRM系统的功能模块 理念总结 理念应用 实务训练附录实训报告范本 附录1 上海金丰易居客户关系管理与客户经营情况调研报告 附录2 广东省英德市市场需求预测分析报告 附录3 基于数据挖掘的CRM在酒店行业中的应用策略实训报告 附录4 烟草公司客户经理拜访频次调整实训工作报告 附录5 某配送车介绍范本 附录6 为某企业的一次年终总结暨表彰大会拟出会议筹备方案的实训报告 附录7 投标报价实训报告 附录8 药物配送实训报告 附录9 ××汽车企业售后服务运作实训报告 附录10 可口可乐的战略性潜在客户挖掘计划 附录11 某通用耗材厂家客户开发实训报告 附录12 提高寿险公司服务客户满意度途径的实训报告 附录13 商业银行分析型CRM系统的发展与问题调研实训报告参考文献

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>