

<<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：9787313080264

10位ISBN编号：7313080263

出版时间：2012-8

出版时间：上海交通大学出版社

作者：张立俊，陈家闯 编

页数：256

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

《高职高专全信息化经济管理类教材：客户关系管理》的编写充分考虑到高职教育培养技能型人才的要求，相关知识模块的组织体现了企业对人才各项专业技能的需要。

全书共有十一个项目，包括客户关系与营销策略、客户信息管理、客户分析及客户价值等。

在每个训教项目之初都有相应的案例导入，可以更好地引发学生思考，激发学生的兴趣，让学生带着问题去学习。

正文中，相关专业词汇重点标，并结合内容配以合适的标注提示，增强了学生与老师、书本的互动性。

每个项目结束时，都有安排技能训练，使学生在学习了基本理论之后，能够进行实训，以提高自身分析问题的能力，体现了任务驱动技能训练的要求。

<<客户关系管理>>

书籍目录

项目一 客户关系管理的产生和发展项目二 客户关系管理的概念、功能及分类项目三 CRM与其他管理系统的关系项目四 客户关系管理的营销策略项目五 客户信息管理项目六 客户分析及客户价值项目七 客户投诉管理项目八 智能CRM技术项目九 CRM的实施方法项目十 CRM行业应用项目十一 国内外CRM解决方案介绍

章节摘录

二、BPR的实施与应用 (一) BPR的实施步骤 企业“再造”就是重新设计和安排企业的整个生产、服务和经营过程,使之合理化。

通过对企业原来生产经营过程的各个方面、每个环节进行全面的调查研究和细致分析,对其中不合理、不必要的环节进行彻底的变革。

在具体实施过程中,可以按以下程序进行。

1.对原有流程进行全面的功能和效率分析,发现其存在问题 根据企业现行的作业程序,绘制细致、明了的作业流程图。

一般地说,原来的作业程序是与过去的市场需求、技术条件相适应的,并由一定的组织结构、作业规范作为其保证的。

当市场需求、技术条件发生的变化使现有作业程序难以适应时,作业效率或组织结构的效能就会降低。

因此,必须从以下方面分析现行作业流程的问题:(1)功能障碍。

随着技术的发展,技术上具有不可分性的团队工作(TNE),个人可完成的工作额度就会发生变化,这就会使原来的作业流程或者支离破碎增加管理成本、或者核算单位太大造成权责利脱节,并会造成组织机构设计的不合理,形成企业发展的瓶颈。

(2)重要性。

不同的作业流程环节对企业的影响是不同的。

随着市场的发展,顾客对产品、服务需求的变化,作业流程中的关键环节以及各环节的重要性也在变化。

(3)可行性。

根据市场、技术变化的特点及企业的现实情况,分清问题的轻重缓急,找出流程再造的切入点。

为了对上述问题的认识更具有针对性,还必须深入现场,具体观测、分析现存作业流程的功能、制约因素以及表现的关键问题。

2.设计新的流程改进方案,并进行评估 为了设计更加科学、合理的作业流程,必须群策群力、集思广益、鼓励创新。

在设计新的流程改进方案时,可以考虑:(1)将现在的数项业务或工作组合,合并为一;(2)工作流程的各个步骤按其自然顺序进行;(3)给予职工参与决策的权力;(4)为同一种工作流程设置若干种进行方式;(5)工作应当超越组织的界限,在最适当的场所进行;(6)尽量减少检查、控制、调整等管理工作;(7)设置项目负责人。

对于提出的多个流程改进方案,还要从成本、效益、技术条件和风险程度等方面进行评估,选取可行性强的方案。

3.制定与流程改进方案相配套的组织结构、人力资源配置和业务规范等方面的改进规划,形成系统的企业再造方案 企业业务流程的实施,是以相应组织结构、人力资源配置方式、业务规范、沟通渠道甚至企业文化作为保证的,所以,只有以流程改进为核心形成系统的企业再造方案,才能达到预期的目的。

4.组织实施与持续改善 实施企业再造方案,必然会触及原有的利益格局。

因此,必须精心组织,谨慎推进。

既要态度坚定,克服阻力,又要积极宣传,形成共识,以保证企业再造的顺利进行。

企业再造方案的实施并不意味着企业再造的终结。

在社会发展日益加快的时代,企业总是不断面临新的挑战,这就需要对企业再造方案不断地进行改进,以适应新形势的需要。

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>