第一图书网, tushu007.com

<<客户关系>>

图书基本信息

书名：<<客户关系>>

13位ISBN编号：9787500065579

10位ISBN编号：7500065574

出版时间：2002-10-01

出版时间：中国大百科全书出版社

作者：丁斌 丁邦满

页数：366

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

很多企业感到很困惑：我的产品越来越好，可是业绩并没有上去，到底发生了什么事情?　　客户关系已经成为企业决胜市场的灵魂，客户关系管理是技术创新和经营创新的结晶，它把企业寿命从受到产品生命周期制约的阶段，提升到以客户生命周期为关键管理要素的阶段。
该书基于这一观点，为中国企业如何运用“客户关系”这个新工具，提供详尽的分析、清晰的思路和成功蓝图。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言
第一篇 原理篇
第一章 市场营销理论的发展与CRM（客房关系管理）
第二章 客户中心论
第三章 客户识别与客户保留
第四章 客户服务与客户关怀
第五章 客户满意与客户忠诚
第二篇 应用篇
第一章 从应用角度看客户关系管理
第二章 从IT角度看客户关系管理
第三章 CRM系统在企业信息化中的地位
第四章 CRM系统应用理念
第五章 BPR（业务流程重组）思想的演变和应用
第三篇 实施篇
第一章 我们需要CRM系统吗？

第二章 CRM系统规划
第三章 CRM系统的实施策略
第四篇 方案篇
第一章 选择CRM方案的因素
第二章 金融服务业的CRM系统
第三章 消费品制造业的CRM系统
第四章 工业品制造业的CRM系统
第五章 公用事业的CRM系统
第六章 零售业的CRM系统
第七章 汽车行业的CRM系统
第八章 能源工业的CRM系统
参考资料

第一图书网, tushu007.com

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