第一图书网, tushu007.com

<<网络时代的顾客关系管理>>

图书基本信息

书名：<<网络时代的顾客关系管理>>

13位ISBN编号：9787508023106

10位ISBN编号：7508023102

出版时间：2001-01

出版时间：华夏出版社

作者：费雷德里克.纽厄尔

译者：李安方

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

内容概要

本书描述了各种领域里营销商使用的新技术手段，并提供了特定的、易于执行的技术，这些技术可以创造和实施节约成本、结果驱动的顾客关系管理战略。
还对采用技术进步，精确分析顾客和构建顾客关系的方法进行了充分的解释。
它向你展示了如何给顾客提供他们需要的产品或服务，而不是向他们兜售你的产品，并依此赢得顾客份额，而不是市场份额。

本书的案例研究揭示了一些公司采用的经营战略，这些公司已经掌握了充分利用顾客信息的能力，知道什么能带来顾客忠诚，并通过每一次接触向顾客提供能赢得忠诚的东西，这种接触是通过电话或互联网对个人或企业进行营销。

<<网络时代的顾客关系管理>>

书籍目录

第一部分 顾客关系管理：建立基础
第1章 凯洛琳的悲哀
第2章 河马的耳朵
第二部分 现代顾客关系管理的工具：技术、因特网及其他
第9章 新工具需要新技能
第10章 顾客关系管理蓝图
第三部分 WINNER.COM：顾客关系管理实践
第18章 顾客关系管理能挽救传统企业的命运吗
第19章 与不见面的顾客进行顾客关系管理
第四部分 变产品为服务：卓有成效的对话战略
第27章 不受重视的环节：“ Prodice ”
第28章 只是程度的问题

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