第一图书网, tushu007.com

<<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：9787509618608

10位ISBN编号：7509618606

出版时间：2012-6

出版时间：经济管理出版社

作者：汪华林

页数：213

字数：229000

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

《高等院校“十二五”工商管理类课程系列规划教材：客户关系管理》作者从事“客户关系管理”课程教学近10年，积累了丰富的经验。
全书分为四篇，即基础理论篇、客户价值篇、客户关系篇和管理技术篇，层次清晰，使读者在学习过程中更易于掌握。

本书主要特点如下：
1.层次清晰，内容丰富
本书从客户关系的内涵、客户关系的特征、客户关系的表现形式及实施客户关系管理的方法四个部分来阐述客户关系管理的内容。
书中各章节内容相扣，层层递进，逻辑严密。

2.偏重客户关系研究
本书偏重“客户关系”的理论和思想探讨，深入浅出，通俗易懂，使读者能更好地认识和把握客户关系。

3.理论与实践紧密结合
本书重点以客户关系为研究对象，系统介绍了客户关系方面的理论和思想，并对客户关系的实施策略和方法做了探讨，力求做到理论与实务并重，使读者能通过实务来理解客户关系管理方面的理论。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

汪华林，1968年5月出生。
江西财经大学产业集群与企业研究中心副教授，硕士研究生导师；江西财经大学市场营销国家级特色专业建设主要成员。
长期从事商务谈判、客户关系管理方面的研究、教学及实践，被多家企业聘为客座教授。
主编《商务谈判》、参编《市场营销学》等教材，主持完成省部级课题8项，在国家级核心刊物上发表学术论文20余篇。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第一篇 基础理论篇
第一章 客户关系管理概述
第一节 客户关系管理的起源
第二节 客户关系管理的基础理论
第三节 客户关系管理的主要内容
第二章 客户
第一节 客户内涵及认识
第二节 客户分类
第三节 企业与客户关系
第三章 关系营销
第一节 关系营销的概念
第二节 关系营销与传统营销
第三节 关系营销的实施
第二篇 客户价值篇
第四章 客户关系生命周期
第一节 客户关系生命周期
第二节 客户关系生命周期的阶段划分
第三节 客户关系生命周期理论应用
第五章 客户期望与信任
第一节 客户期望
第二节 客户信任
第六章 客户价值
第一节 客户价值内涵
第二节 客户价值分析
第三节 客户盈利分析
第三篇 客户关系篇
第七章 客户信息
第一节 客户信息的重要性及分类
第二节 客户信息来源的渠道
第三节 客户信息管理
第八章 客户选择与客户服务
第一节 客户选择
第二节 客户服务
第三节 客户关怀
第九章 客户满意与客户忠诚
第一节 客户满意
第二节 客户忠诚
……
第四篇　管理技术篇
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