第一图书网, tushu007.com

<<客户管理案例>>

图书基本信息

书名：<<客户管理案例>>

13位ISBN编号：9787513607674

10位ISBN编号：7513607672

出版时间：2012-7

出版时间：中国经济出版社

作者：王淑翠 编

页数：197

字数：236000

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

<<客户管理案例>>

内容概要

王淑翠主编的《客户管理案例》内容介绍：随着世界经济一体化步伐的加快、国际市场经济发展日益活跃，我国企业在国内、国际市场上的竞争也日趋激烈。
然而，目前存在着客户管理专业人员的巨大需求与客户管理专业人员严重短缺的突出矛盾。
为了解决这一矛盾，多渠道、多层次、多方面加快复合型实用人才的培养，促进企业持续、健康发展，中国市场学会决定，在全国共同实施中国客户管理专业水平证书考试（Custermer Relationship Management AccreditationTest，简称CRMAT）。

第一图书网, tushu007.com

<<客户管理案例>>

书籍目录

第一章 客户服务的环境管理
 第一节 客户服务环境设计
 第二节 客户服务的信息环境
 第三节 客户服务的人文环境
第二章 客户服务的保障措施
 第一节 成功的客户服务保障措施
 第二节 失败的客户服务保障及后果
第三章 客户服务人员管理
 第一节 客户服务人员素质
 第二节 客户服务人员培训
 第三节 团队管理
第四章 客户服务质量管理
 第一节 顾客眼里的服务质量
 第二节 满足个性化需求提高服务质量
 第三节 服务质量的过程管理案例
第五章 客户服务满意管理
 第一节 客户满意的价值
 第二节 客户不满的效果
 第三节 成功的客服补救案例
 第四节 失败的客服补救案例
第六章 客户需求管理
 第一节 淡季需求的开发
 第二节 旺季需求的管理
 第三节 弹性生产系统的管理
第七章 客户关系管理
 第一节 重视顾客价值
 第二节 大客户管理
 第三节 客户黑名单
第八章 客户信息管理
 第一节 客户信息的收集和整理
 第二节 客户信息的分类和利用
第九章 客户中心运营管理
 第一节 多种措施减少顾客等待时间
 第二节 客户中心的危机管理
 第三节 客户中心的组织结构
第十章 客户服务的综合管理
 第一节 丰富提升客户服务的内涵
 第二节 整合各种资源做好客户服务
附：《客户管理案例》考试大纲

第一图书网, tushu007.com

<<客户管理案例>>

编辑推荐

《高等教育自学考试客户管理专业指定教材：客户管理案例（附考试大纲）》由中国客户管理专业水平证书考试教材编写委员会主编，权威，准确，实用。
本课程既是中国客户管理专业水平证书考试证书课程，又是高等教育自学考试客户管理专业的课程。

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