

<<关系营销>>

图书基本信息

<<关系营销>>

内容概要

本书选编了关系营销领域权威专家最优秀的论文，对关系营销进行了全面而深入的探讨，涉及制造业、服务业、零售业等广泛的领域。

在将客户保持、员工满意度、供应商关系、服务质量管理等议题进行有机结合的基础上，提出了发展关系营销战略的综合性方法，有较强的操作性和深远的启示意义，本书适合企业管理层，特别是高层领导阅读参考，对广大的企业管理和营销战略的学习研究者也有极大的启发意义。

<<关系营销>>

作者简介

阿德里安·佩恩是克伦费尔德管理学校的服务和关系营销教授、关系营销中心主任。

马丁·克里斯托弗是克伦费尔德管理学校的营销和逻辑学教授。

莫伊拉·克拉是克伦费尔德管理学校的讲师。

海伦·佩克是克伦费尔德管理学校的研究人员。

<<关系营销>>

书籍目录

序 第一篇 关系营销的发展 第一章 关系营销——主要概念 第二章 关系营销——工业角度 第三章 关系营销——服务角度 第二篇 建立定位于客户的关系营销文化 第四章 氛围与文化 第五章 培养员工的敬业精神 第六章 使顾客满意 第七章 让客户作出承诺 第三篇 关系营销的实施 第八章 计划和发展关系战略

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>