

《客戶關係管理立即上手》

图书基本信息

《客戶關係管理立即上手》

內容概要

本書特色

以面對面般的親切筆觸，提供實用資訊給讀者。每一章節篇幅也都不長，探討的都是重要議題，並且提供許多範例。內文裡的圖文框更是一大特色，用以突顯各種特別的資訊。

藉由系統性的整理及清楚的脈絡結構，讀者可以選擇從頭到尾仔細閱讀，或是針對自己不足或有興趣的地方特別加強。

適合各階層的管理階級。不管你是高階主管或基層主管，若能了解CRM的概念、堅持運用CRM的工具，將會讓公司的發展大不同。

結合最新商業趨勢，提供因時而異的客戶關係管理策略及方法。

協助各企業創造屬於自己的CRM策略，並提醒大家，策略與科技不能混為一談。要選擇適合自己的策略，有時候，一張紙、一枝筆也能強過昂貴、精細的高科技軟體。

與坊間眾多關於客戶關係管理書籍不同的是，本書列舉許多實例及名詞解釋，幫助讀者更快速了解何謂CRM，以及CRM對於企業的重要性。筆調輕鬆、生活化，搭配許多作用不同的圖文框，方便讀者記憶及閱讀。

《客戶關係管理立即上手》

作者簡介

克莉絲汀·安德森 (Kristin Anderson)

是「說什麼？」(Say What?) 顧問公司總裁，專長於協助個人與企業評估既有的客戶服務與溝通作業、擬定與執行改革計畫，並改善服務和溝通的效能。她的客戶涵蓋《財星》(Fortune) 500大企業、一般小公司和非營利組織。安德森除與卡洛·柯爾合作著有《客戶關係管理立即上手》之外，也著有《Great Customer Service on the Telephone》等暢銷書。同時她也是美國專業講師協會的活躍會員，於1999年獲選為該協會明尼蘇達州分會的「年度最佳會員」。

卡洛·柯爾 (Carol Kerr)

擁有十年以上的諮商經驗，曾任摩托羅拉 (Motorola) 企業效能顧問。她目前擔任「願景研究」(VisionReserch) 的總裁，這是一家組織效能諮商機構，與高科技、服務和公共部門合作，採取系統化、全面的組織觀點評估整體效能，最後和客戶一起終結績效上的落差表現。此外，她也是德州大學奧斯汀分校人力資源發展研究所的客座講師，她在組織運作上的專長，使她能和各種不同的團體合作，包括策略發展、目標設定、客戶服務、團隊建立、流程改善和品質系統開發等。

《客戶關係管理立即上手》

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:www.tushu000.com