

《实战数据库营销——大数据时代轻松赚》

图书基本信息

书名：《实战数据库营销——大数据时代轻松赚钱之道》

13位ISBN编号：9787121212635

10位ISBN编号：7121212633

出版时间：2013-9

出版社：电子工业出版社

作者：罗安林

页数：276

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《实战数据库营销——大数据时代轻松赚》

内容概要

《实战数据库营销》的主要内容包括什么是数据库营销、数据库营销的核心理念、实施数据库营销的步骤，结合CRM实施、客户关系管理、会员制建立等构筑了一套系统赚钱的方法。数据库营销可以帮助企业唤醒已经沉睡的客户，挽回即将离去的客户，找寻、挖掘、留住更多有价值的客户，系统提升客户复购、追销、转介绍能力，让企业的市场营销策划活动创意无限，并与众不同。另外，本书还包含大量的实例，对于想从事数据库营销的读者会有很大的帮助。

《实战数据库营销——大数据时代轻松赚》

作者简介

罗安林：核心客户管理专家，云营销论坛联合发起人，实战网络数据库营销专家，上海市科技创业领军人物，盖娅生活国际首席技术顾问，上海安凌计算机科技有限公司董事长。

研究成果及论述曾获得中央电视台、新华网、经济观察报、《中国经营报》、《中国计算机报》、《销售与市场》杂志、《成功营销》杂志等媒体相关报道。

主讲课程《系统赚钱》：一套靠系统赚钱的课程，从运用网络找资源到利用数据库做深度挖掘，帮助企业找到10倍以上新客户，留住老客户，唤醒沉睡的客户，挽回已经失去的客户！

书籍目录

第1章 初识数据库营销

1

一、营销方法面面观

2

1. 传统营销

2

2. 网络营销

6

3. 数据库营销

11

二、各种营销的目的——占领客户份额

11

1. 什么叫客户份额

12

2. 如何计算某一城市的客户份额

12

3. 如何占领“客户份额”

13

4. 占领客户份额等于真正占领市场份额

14

5. 营销地图之鱼塘理论

15

三、数据库营销的定义

16

四、数据库是工具，营销是核心

18

五、数据库营销四部曲

19

1. 建立数据库

19

2. 锁定目标消费群

19

3. 整合多种营销手段

21

4. 从被动到主动，实现精准营销

22

六、数据库是各种营销模式的基础

24

七、小结：抓住客户就等于抓住了资产表中的现金

25

第2章 数据库营销利器CRM

27

一、什么是CRM

27

1. CRM源于生活

28

2. 管理思想+管理模式+管理工具=系统

28

二、建立强大CRM的好处

29

1. 传递优秀经验，规范企业流程

29

2. 提升销售项目管理能力和销售率

29

3. 减少培训工作

29

4. 防止出错

29

5. 积累客户经验于企业自身

29

6. 产生更多的生意机会

30

7. 理清员工与客户之间混乱的关系

30

8. 系统解决交叉销售的难题

30

三、如何选择CRM软件

31

1. CRM软件个性化要求

31

2. 选择CRM软件需要考虑的问题

32

3. 企业对CRM系统的认识和实施情况

33

四、CRM应用模式

34

1. 应用CRM是现实的需要

34

2. CRM的实质及应用现状

35

3. 应用CRM的关键

36

4. CRM最佳应用模式

38

五、如何有效推广CRM

43

六、小结：CRM的核心是关系营销

44

第3章 服务赢天下

45

一、产销大逆转——“以产品为中心”转向“以客户为中心”

45

二、客户管理八大通病

47

通病一：重销轻服

47

通病二：把客户当作上帝

57

通病三：误把名单当关系

59

通病四：客户归属不清不楚

67

通病五：客户不聚焦

69

通病六：服务成本居高不下

75

通病七：客户服务贪大求全

78

通病八：缺乏核心客户

81

三、小结：服务已成为产品竞争的关键要素

87

第4章 管理出效益

89

一、系统提升交叉销售的能力

89

二、客户服务灯下黑

91

1. 为什么总是忘记和刚刚购买的客户及时联络

92

2. 为什么总是忘记大客户的生日

95

三、如何避免优秀员工离职带走客户

97

1. 员工频繁离职沉痛地打击了企业经营者的雄心

97

2. 员工究竟在想什么

97

3. 为什么员工离职轻易带走核心客户

98

4. 系统赚钱——管理好你的“衣食父母”

99

5. 用思想去引领、用管理来规范、用系统来掌控

100

四、如何才能让客户心甘情愿地转介绍更多新客户

105

1. 产品质量好，体验值高

106

2. 给客户转介绍的工具（宣传品、故事）

107

3. 转介绍要给好处

110

五、会员制管理——把“根”留住

112

1. 为什么客户只购买一次就不见了

112

2. 如何才能让客户持续不断重复购买

113

3. 成功建立会员制的三大关键

118

4. 如何建立会员制

120

六、如何实现从广告到点告

124

七、小结：客户是资产，关系是财富，管理出效益

126

第5章 用好工具赚大钱

127

一、一切以客户为中心

128

1. 为什么上了CRM系统，与客户的关系还是不清不楚

128

2. 建立服务客户一辈子的系统

129

二、打造自己的赚钱系统

129

1. 工欲善其事，必先利其器

130

2. 客户资源公司化——企业资源库

134

3. 客户沟通信息化——客户信息百科全书

137

4. 跟进过程透明化——客户需求全知道

139

5. 员工绩效数字化——成果彰显尊严

141

6. 决策分析可视化——将帅有误，累死三军

141

三、推广CRM的策略

142

1. 为什么总有人唱反调，甚至连营销经理也不怎么支持

142

2. 为什么业务人员不愿意将真实有效的客户资料录入系统

143

3. 为什么CRM系统不能发挥精准服务营销的功效

144

4. 为什么面对功能强大的CRM系统却感觉像在开飞机一样难以驾驭

145

5. 为什么学了一大堆的CRM理论却依然找不到方向，学无所用

148

四、公司应用CRM后的改变

148

五、小结：工具让你的客户管理得心应手

161

第6章 制度是保障

163

一、制定CRM实施的标准

164

二、明确CRM实施流程

164

1. 完整的数据库管理工作流程

164

2. 客户数据库4步管理

165

三、规范CRM实施制度

176

1. 制度的作用

177

2. 什么样的制度才符合企业自身客户管理的需要

177

3. 如何建立高效的客户管理制度

177

4. 如何贯彻制度执行制度

180

四、系统培训是实施成功的关键

182

五、小结：实践出真知，要从应用中不断总结经验

183

第7章 数据库营销前沿

185

一、认识大数据时代

185

1. 大数据背景

185

2. 大数据的四大特征

186

3. 大数据的使用优势

187

4. 怎样使用大数据做营销

187

5. 发展大数据面临三大难题

189

6. 中小企业大数据时代营销策略

190

二、数据库营销策略与方法

190

1. 电商数据库营销最佳策略：数据库营销与网络营销双剑合璧

190

2. 电商CRM是否能走出客户管理“康庄大道”

192

3. 中小企业数据库营销策略

196

4. 集团数据库营销解决方案

201

三、赢在客户——各行各业的应用

204

2. 药店行业客户管理之道

208

3. 美容行业客户管理之道

211

4. 餐饮企业如何建立自己的数据库

215

5. 数据库营销在房地产行业的运用

220

6. 数据库营销在保险行业的应用

223

7. 直销行业如何进行数据营销

226

8. 培训行业客户管理之道

235

9. 谁在左右电视购物的明天

239

10. 个性化解方案决定服装行业CRM的有效实施

242

第8章 案例

249

《实战数据库营销——大数据时代轻松赚》

精彩短评

- 1、一下午大致看了一遍，虽然本书一直在推荐自己的crm软件但对初学者还是有许多信息量的，可以学到许多通用营销方法，如果需要可以翻翻，有一定借鉴价值，如果能开阔眼界，发挥作用，也挺不错。书还算新，不过实效还是要更新，现在时代发展太快了。
- 2、罗安林：核心客户管理专家，云营销论坛联合发起人，实战网络数据库营销专家，上海市科技创业领军人物，盖娅生活国际首席技术顾问，上海安凌计算机科技有限公司董事长。研究成果及论述曾获得中央电视台、新华网、经济观察报、《中国经营报》、《中国计算机报》、《销售与市场》杂志、《成功营销》杂志等媒体相关报道。
- 3、我想打负分.....
- 4、市场营销“ 大尸 ” 的书，不用多评价了

《实战数据库营销——大数据时代轻松赚》

精彩书评

1、没有任何的实战特性，都是讲一个10年前的CRM，真不知道作者是怎么有脸写出来的。最后一章简直就是赤果果的百度，然后Ctrl+C，Ctrl+V啊。不小心打了图书章，没办法退了，奉劝大家不要买了。

《实战数据库营销——大数据时代轻松赚》

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