

《客户关系管理应用》

图书基本信息

书名：《客户关系管理应用》

13位ISBN编号：9787111356455

10位ISBN编号：7111356454

出版时间：2011-9

出版社：机械工业出版社

作者：顾明 编

页数：199

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

《客户关系管理应用》

内容概要

《客户关系管理应用》是在分析客户关系管理岗位群的典型工作任务的基础上，采用职业应用项目化教材的编写体例，校企合作共同开发，突显实践性、实用性特点，同时力求做好教材与学材的统一。全书内容共分8个项目，包括初识CRM、分析客户价值、服务电话客户、服务网络客户、让客户满意、培育忠诚客户、分析客户数据、实施CRM项目。

书籍目录

前言

项目1 初识crm

任务1 探寻身边的客户关系管理

任务2 接触现代客户关系管理

任务3 玩转个人版crm

实战强化

项目2 分析客户价值

任务1 寻找潜在客户

任务2 管理客户信息

任务3 分析客户价值

任务4 服务大客户

实战强化

项目3 服务电话客户

任务1 接待电话客户

任务2 处理客户电话投诉

任务3 提升电话沟通的技巧

实战强化

项目4 服务网络客户

任务1 重视网络客户服务

任务2 faq在客户服务中的运用

任务3 电子邮件在客户服务中的运用

任务4 设计网络客户体验

实战强化

项目5 让客户满意

任务1 分析客户满意度

任务2 产品满意管理

任务3 服务满意管理

任务4 处理客户的不满

实战强化

项目6 培育忠诚客户

任务1 分析客户忠诚的价值

任务2 培育忠诚客户

任务3 预防客户流失

实战强化

项目7 分析客户数据

任务1 建立数据仓库

任务2 分析客户数据

实战强化

项目8 实施crm项目

任务1 启动crm项目

任务2 crm项目的实施过程

任务3 crm项目的运行绩效评估

实战强化

参考文献

《客户关系管理应用》

编辑推荐

贯彻“做中学、学中做”思想。适合职业教育层次 结合“双证书”制度！赠送电子课件、习题答案、案例素材等教学资源。

《客户关系管理应用》

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