

# 客户管理365



[客户管理365 下载链接1](#)

著者:李胜强

出版者:海天出版社

出版时间:2004-5

装帧:平装(无盘)

isbn:9787806971710

在本书中，我们根据多年从事管理咨询工作的经验，独辟蹊径，从核心客户关系管理这一理念出发，从管理的各个角度，如客户关系、客户联结、客户组合、大客户管理、与批发商的关系、客户知识管理、服务营销、建立危机管理制度等多个方面对实施客户关系管理过程中涉及的各方面管理变革进行了系统而详尽的阐述。在基本理论方面，除重点阐述了客户管理的基本概念，还着重介绍了客户管理的实施与技术应用、管理框架、客户分析、竞争分析、客户危机管理等方面的内容，为核心客户管理的实践者给出了系统解决方案和具体解决方法。

本书详细叙述大客户管理的基本理念，如何分辨大客户，怎样做好大客户的工作，怎样利用大客户管理，大客户选择标准，如何培养大客户的忠诚度等。为企业实施大客户管理提供了很好的理念，流程、技术手段和解决方案等。

作者介绍:

目录: 第一章 客户关系

- 1 什么是关系营销?
- 2 什么是关系营销导向?
- 3 关系营销的核心是什么?
- 4 关系营销有哪四大成分?
- 5 成功的客户关系管理有哪些指标?
- 6 怎样与客户同步?
- 7 什么是客户关系价值?
- 8 建立客户关系成本包括什么?

.....

第二章 客户联结

.....

第三章 客户组合

.....

第四章 大客户管理

.....

第五章 与批发商的关系

.....

第六章 客户知识管理

.....

第七章 服务营销

.....

第八章 建立危机管理制度

.....

• • • • • ([收起](#))

[客户管理365\\_ 下载链接1](#)

标签

工具书

评论

-----  
[客户管理365\\_ 下载链接1](#)

书评

-----  
[客户管理365\\_下载链接1](#)