

银行业CRM理论与实务



[银行业CRM理论与实务_下载链接1](#)

著者:王实

出版者:电子工业出版社

出版时间:2005-2-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787121008740

在巨资打造大规模、超豪华的客户服务中心系统之后，国内银行业面临的一个突出问题

就是如何实现客户服务中心的有效运营管理。基于数年来为多家国内大型商业银行客户服务中心提供运营管理服务的经验，本书作者从银行业客户服务中心的目标定位、人力资源管理、内部培训体系、现场管理、服务质量管理等方面入手，系统地阐述了实现有效运营管理所应该考虑的诸多问题及对应的解决办法。

作者介绍:

目录:

[银行业CRM理论与实务_下载链接1](#)

标签

了解

评论

[银行业CRM理论与实务_下载链接1](#)

书评

[银行业CRM理论与实务_下载链接1](#)