

核心客户关系管理



[核心客户关系管理_下载链接1](#)

著者:(英)肯·伯内特著刘瑞红等译

出版者:电子工业出版社

出版时间:2003-02-01

装帧:平装

isbn:9787505377288

知识,特别是客户关系知识是目前可以为企业带来增值的重要内容。充当网络公司革命先锋的不是那些用利润而是用顾客数据库的广度来衡量其业绩的公司,它们的能力就是挖掘客户信息。

到2002年,全球的公司新的客户关系管理应用软件上的花费将会超过50亿英镑。55%的公司计划在12个月内评议销售和营销系统;33%的公司将购买新系统,22%的公司将会升级系统。但是购买软件只占成本的25%。大量的成本以及

作者介绍:

目录:译者序

作者简介

序

第一章 你对核心客户管理的了解有多少

第二章 你的组织真的是客户推动型的吗

第三章 你对客户的实际了解有多少

第四章 你真的知道如何建立一个有效的核心客户关系管理组织吗

第五章 你对业务规划了解多少

第六章 你真的了解核心客户是如何赚钱的吗

第七章 你真的拥有针对每个核心客户的经营计划吗

第八章 你真的知道该如何宣传你的主张吗

第九章 你对客户关系管理的信息技术了解多少

第十章 你对激励人和建立有效的客户团队懂得多少

第十一章 你真的了解该如何与核心客户谈判吗

第十二章 你不再带给我鲜花

附录A 客户发展计划

附录B 竞争价值分析

• • • • •

(收起)

[核心客户关系管理_下载链接1](#)

标签

评论

[核心客户关系管理_下载链接1](#)

书评

[核心客户关系管理_下载链接1](#)