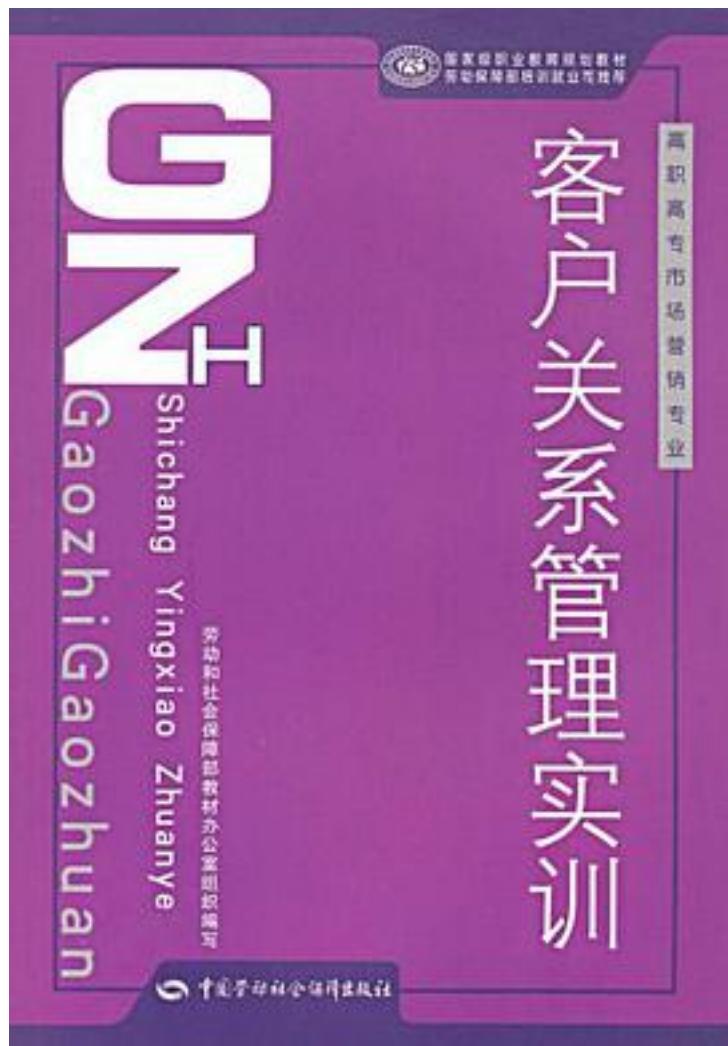


# 客户关系管理实训



[客户关系管理实训\\_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2006-6

装帧:

isbn:9787504556004

《客户关系管理实训》为劳动和社会保障部培训就业司推荐教材，适用于高职高专院校学生专业课和实训课程教学，由劳动和社会保障部教材办公室组织编写。

《客户关系管理实训》内容涉及潜在客户的寻找、客户信息管理、大客户管理、客户体验管理、客户满意管理、客户忠诚管理及客户关系管理（CRM）七个部分的实训课题，采用操作步骤、案例分析、情景模拟、图表、相关知识等编排方式，重点介绍具体的、实用的客户管理的策略和操作技巧，具有很强的实用性和可操作性。授课课时在40学时左右。

《客户关系管理实训》由杨莉惠主编并负责总体框架设计、编写大纲、初稿的增删修改、统稿和定稿。《客户关系管理实训》各章具体分工如下：杨莉惠（模块一、模块二、模块三），李卫平（模块四、模块七），潘一萍（模块五、模块六）。《客户关系管理实训》由夏昌祥、卢永忠主审。

《客户关系管理实训》可作为高等院校市场营销、工商管理等专业的教学用书或培训教材，对企业市场营销人员、客户管理人员、客户服务人员、采购人员等有现实的指导作用。

作者介绍：

目录：

[客户关系管理实训 下载链接1](#)

标签

评论

---

[客户关系管理实训 下载链接1](#)

书评

[客户关系管理实训 下载链接1](#)