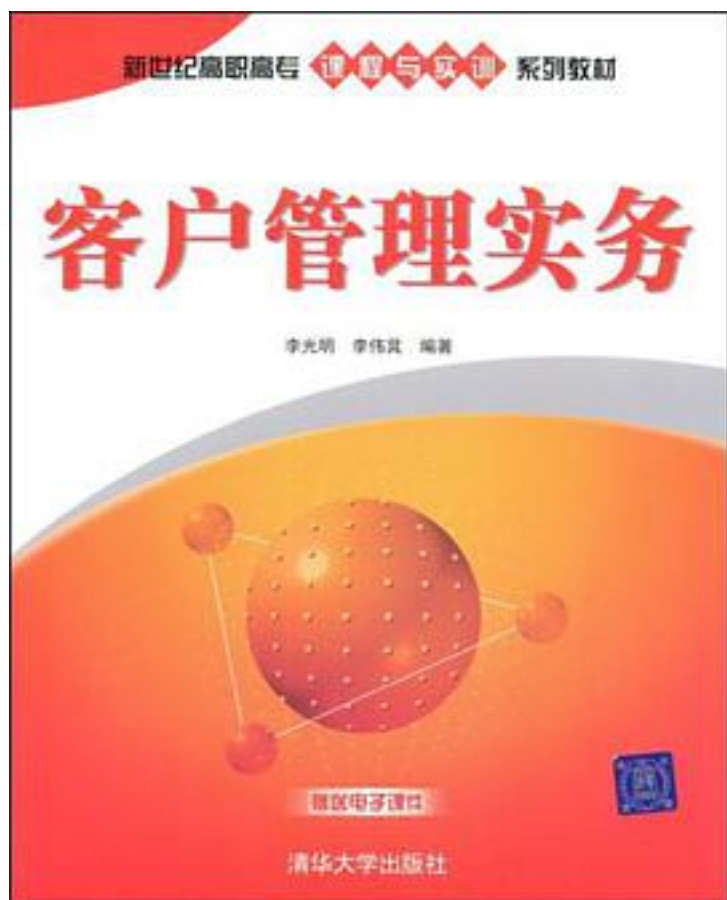


客户管理实务



[客户管理实务_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2009-2

装帧:

isbn:9787302191377

《客户管理实务》共分十章，分别为：概述；客户的选择、识别与寻找；客户调查；客户分类管理；客户信用管理与追债实务；客户满意管理；客户忠诚管理；客户服务管理；客户关系管理；营销关系与关系营销。客户管理是经贸管理类各专业的专业基础课，是金融、保险、旅游、服务、营销类专业的主要课程。本教材的编写以经济全球化以及

中国加入WTO后的经济改革、市场发展和实践为背景，以适应21世纪高职高专教育高素质、高技能的应用型人才培养为目标，全面、系统地介绍客户管理知识。《客户管理实务》在国内、外客户管理研究的理论以及国内、外企业客户管理实践的基础上，结合我国经济改革和市场发展的新实践，以及学科新的理论和前沿知识及动向，系统地阐述了客户管理的基本内容、工作实务和基本技能。

《客户管理实务》是针对高职高专的教学要求和特点编写的，重点阐述了客户管理的基本要求、基本工作和所需的基本技能。《客户管理实务》实用性强，理论与实际相结合，强调运用理论对实际问题进行分析，尽可能适应高职高专教师精讲、学生多练、“能力本位”的新型教学方式的需要。同时在每章前后都有案例思考、练习及实训，使《客户管理实务》内容更丰富。《客户管理实务》语言生动、案例丰富、内容编排合理，系统性、逻辑性强，形式生动活泼，具有较强的可读性、针对性和实用性。

《客户管理实务》可作为高等专科学校、高等职业技术学校、成人高等学校、本科院校举办的二级职业技术学院中的金融保险、旅游、服务、市场营销及相关专业的教学用书，也可作为第三产业的企业管理人员、市场营销人员、服务人员的培训教材。

作者介绍:

目录:

[客户管理实务_下载链接1](#)

标签

评论

[客户管理实务_下载链接1](#)

书评

