

# 电子客户关系管理与实训



[电子客户关系管理与实训\\_下载链接1](#)

著者:施志君 编

出版者:

出版时间:2009-3

装帧:

isbn:9787122043160

《电子客户关系管理与实训》内容涉及电子客户关系管理的概念、业务涵盖面及其应用现状、客户信息管理、客户体验管理、客户满意管理、客户忠诚管理、客户投诉管理、创新客户服务、大客户服务管理等相关理论知识和操作技能。《电子客户关系管理与实训》的特色在于着重训练学生的客户服务技能，全书附有33个实训课题，并于各章后提出思考题和实践建议。

作者介绍:

目录:

[电子客户关系管理与实训\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[电子客户关系管理与实训\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[电子客户关系管理与实训\\_下载链接1](#)