

# 《客户关系管理应用》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2011年09月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787111356455

## 内容简介

本书是在分析客户关系管理岗位群的典型工作任务的基础上，采用职业应用项目化教材的编写体例，校企合作共同开发，突显实践性、实用性特点，同时力求做好教材与学材的统一。全书内容共分8个项目，包括初识crm、分析客户价值、服务电话客户、服务网络客户、让客户满意、培育忠诚客户、分析客户数据、实施crm项目。

本书可作为职业院校电子商务、市场营销、国际贸易以及其他相关专业的教材，也可作为相关从业人员的参考用书。本书提供了教师专用的电子课件，可以从机械工业出版社网站<http://www.cmpedu.com>

上免费注册登录下载，或联系编辑（qq：1315817958）索取。

## 目录

### 前言

### 项目1 初识crm

#### 任务1 探寻身边的客户关系管理

#### 任务2 接触现代客户关系管理

#### 任务3 玩转个人版crm

#### 实战强化

### 项目2 分析客户价值

#### 任务1 寻找潜在客户

#### 任务2 管理客户信息

#### 任务3 分析客户价值

#### 任务4 服务大客户

#### 实战强化

### 项目3 服务电话客户

#### 任务1 接待电话客户

#### [显示全部信息](#)

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

[更多资源请访问www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)