

图书基本信息

书名：<<客户关系管理流程设计与工作标准>>

13位ISBN编号：9787115273383

10位ISBN编号：7115273383

出版时间：2012-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：徐健

页数：347

版权说明：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：<http://www.tushu007.com>

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

### 内容概要

本书以流程图和工作标准的形式介绍了企业客户关系管理的各项工作流程，具体包括客户服务管理规划、客户服务组织管理、客户信息管理、客户信用管理、客户关系管理、客户促销管理、售后服务管理、客户财务管理、客户服务质量管理、客户投诉管理、大客户管理、网络客户管理、呼叫中心管理共

13大工作事项的95个流程。

本书形式新颖、步骤清晰，各个部门的具体工作一目了然，具有很强的操作性。

本书适合企业中高层管理人员、客户关系主管、客户关系管理流程设计者、培训和管理咨询人员、高等院校管理专业师生阅读、使用。

书籍目录

第1章 流程与流程图的绘制

1.1 流程与流程再造

1.1.1 什么是流程

1.1.2 什么是流程再造

1.1.3 流程设计或再造的基础

1.1.4 流程管理对企业的意义

1.2 流程图的绘制与管理

1.2.1 流程图绘制原则

1.2.2 选择“关键流程治

1.2.3 流程图绘制方法

1.2.4 流程图的管理与实施

第2章 客户服务管理规划

2.1 客户服务管理规划流程设计

2.1.1 流程设计目的

2.1.2 流程结构设计

2.2 客户服务管理工作流程与工作标准

2.2.1 客户服务管理工作流程图

2.2.2 客户服务管理工作标准

2.2.3 流程关键事项与考核说明

2.3 客户服务项目开发流程与工作标准

2.3.1 客户服务项目开发流程图

2.3.2 客户服务项目开发工作标准

2.3.3 流程关键事项与考核说明

2.4 客户服务标准制定工作流程与工作标准

2.4.1 客户服务标准制定工作流程图

2.4.2 客户服务标准制定工作标准

2.4.3 流程关键事项与考核说明

2.5 客户服务现场指导工作流程与工作标准

2.5.1 客户服务现场指导工作流程图

2.5.2 客户服务现场指导工作标准

2.5.3 流程关键事项与考核说明

2.6 客户服务工作进度控制流程与工作标准

2.6.1 客户服务工作进度控制流程图

2.6.2 客户服务工作进度控制工作标准

2.6.3 流程关键事项与考核说明

第3章 客户服务组织管理

3.1 客户服务组织管理流程设计

3.1.1 流程设计目的

3.1.2 流程结构设计

3.2 客户服务组织结构设计流程与工作标准

3.2.1 客户服务组织结构设计流程图

3.2.2 客户服务组织结构设计工作标准

3.2.3 流程关键事项与考核说明

3.3 客户服务人员招聘管理流程与工作标准

3.3.1 客户服务人员招聘管理流程图

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

- 3.3.2 客户服务人员招聘管理工作标准
- 3.3.3 流程关键事项与考核说明
- 3.4 客户服务人员入职培训流程与工作标准
  - 3.4.1 客户服务人员入职培训流程图
  - 3.4.2 客户服务人员入职培训工作标准
  - 3.4.3 流程关键事项与考核说明
- 3.5 客户服务人员培训管理流程与工作标准
  - 3.5.1 客户服务人员培训管理流程图
  - 3.5.2 客户服务人员培训管理工作标准
  - 3.5.3 流程关键事项与考核说明
- 3.6 客户服务人员业绩考核流程与工作标准
  - 3.6.1 客户服务人员业绩考核流程图
  - 3.6.2 客户服务人员业绩考核工作标准
  - 3.6.3 流程关键事项与考核说明
- 3.7 客户服务人员考勤管理流程与工作标准
  - 3.7.1 客户服务人员考勤管理流程图
  - 3.7.2 客户服务人员考勤管理工作标准
  - 3.7.3 流程关键事项与考核说明
- 3.8 客户服务人员薪酬管理流程与工作标准
  - 3.8.1 客户服务人员薪酬管理流程图
  - 3.8.2 客户服务人员薪酬管理工作标准
  - 3.8.3 流程关键事项与考核说明
- 第4章 客户信息管理
  - 4.1 客户信息管理与数据库建设流程设计
    - 4.1.1 流程设计目的
    - 4.1.2 流程结构设计
  - 4.2 客户信息管理工作流程与工作标准
    - 4.2.1 客户信息管理工作流程图
    - 4.2.2 客户信息管理工作标准
    - 4.2.3 流程关键事项与考核说明
  - 4.3 客户信息收集工作流程与工作标准
    - 4.3.1 客户信息收集工作流程图
    - 4.3.2 客户信息收集工作标准
    - 4.3.3 流程关键事项与考核说明
  - 4.4 客户信息调查工作流程与工作标准
    - 4.4.1 客户信息调查工作流程图
    - 4.4.2 客户信息调查工作标准
    - 4.4.3 流程关键事项与考核说明
  - 4.5 调查问卷设计工作流程与工作标准
    - 4.5.1 调查问卷设计工作流程图
    - 4.5.2 调查问卷设计工作标准
    - 4.5.3 流程关键事项与考核说明
  - 4.6 客户信息处理工作流程与工作标准
    - 4.6.1 客户信息处理工作流程图
    - 4.6.2 客户信息处理工作标准
    - 4.6.3 流程关键事项与考核说明
  - 4.7 客户信息保密管理流程与工作标准

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

- 4.7.1 客户信息保密管理流程图
- 4.7.2 客户信息保密管理工作标准
- 4.7.3 流程关键事项与考核说明
- 4.8 客户信息立档工作流程与工作标准
  - 4.8.1 客户信息立档工作流程图
  - 4.8.2 客户信息立档工作标准
  - 4.8.3 流程关键事项与考核说明
- 4.9 客户档案管理工作流程与工作标准
  - 4.9.1 客户档案管理流程图
  - 4.9.2 客户档案管理工作标准
  - 4.9.3 流程关键事项与考核说明
- 4.10 客户情报管理工作流程与工作标准
  - 4.10.1 客户情报管理流程图
  - 4.10.2 客户情报管理工作标准
  - 4.10.3 流程关键事项与考核说明
- 4.11 客户数据库建设管理流程与工作标准
  - 4.11.1 客户数据库建设管理流程图
  - 4.11.2 客户数据库建设管理工作标准
  - 4.11.3 流程关键事项与考核说明

### 第5章 客户信用管理

- 5.1 客户信用管理流程设计
  - 5.1.1 流程设计目的
  - 5.1.2 流程结构设计
- 5.2 客户信用管理流程与工作标准
  - 5.2.1 客户信用管理流程图
  - 5.2.2 客户信用管理工作标准
  - 5.2.3 流程关键事项与考核说明
- 5.3 客户信用调查工作流程与工作标准
  - 5.3.1 客户信用调查流程图
  - 5.3.2 客户信用调查工作标准
  - 5.3.3 流程关键事项与考核说明
- 5.4 客户信用评估工作流程与工作标准
  - 5.4.1 客户信用评估流程图
  - 5.4.2 客户信用评估工作标准
  - 5.4.3 流程关键事项与考核说明
- 5.5 客户资信分级工作流程与工作标准
  - 5.5.1 客户资信分级流程图
  - 5.5.2 客户资信分级工作标准
  - 5.5.3 流程关键事项与考核说明
- 5.6 客户资信控制工作流程与工作标准
  - 5.6.1 客户资信控制流程图
  - 5.6.2 客户资信控制工作标准
  - 5.6.3 流程关键事项与考核说明
- 5.7 客户信用等级调整流程与工作标准
  - 5.7.1 客户信用等级调整流程图
  - 5.7.2 客户信用等级调整工作标准
  - 5.7.3 流程关键事项与考核说明

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

### 第6章 客户关系管理

#### 6.1 客户关系管理流程设计

##### 6.1.1 流程设计目的

##### 6.1.2 流程结构设计

#### 6.2 客户关系管理工作流程与工作标准

##### 6.2.1 客户关系管理工作流程图

##### 6.2.2 客户关系管理工作标准

##### 6.2.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.3 客户开发管理工作流程与工作标准

##### 6.3.1 客户开发管理工作流程图

##### 6.3.2 客户开发管理工作标准

##### 6.3.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.4 拜访区域规划工作流程与工作标准

##### 6.4.1 拜访区域规划工作流程图

##### 6.4.2 拜访区域规划工作标准

##### 6.4.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.5 客户访问管理工作流程与工作标准

##### 6.5.1 客户访问管理工作流程图

##### 6.5.2 客户访问管理工作标准

##### 6.5.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.6 客户接待管理工作流程与工作标准

##### 6.6.1 客户接待管理工作流程图

##### 6.6.2 客户接待管理工作标准

##### 6.6.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.7 客户招待用餐管理工作流程与工作标准

##### 6.7.1 客户招待用餐管理工作流程图

##### 6.7.2 客户招待用餐管理工作标准

##### 6.7.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.8 接待会议管理工作流程与工作标准

##### 6.8.1 接待会议管理工作流程图

##### 6.8.2 接待会议管理工作标准

##### 6.8.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.9 客户提案管理工作流程与工作标准

##### 6.9.1 客户提案管理工作流程图

##### 6.9.2 客户提案管理工作标准

##### 6.9.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.10 客户提案处理工作流程与工作标准

##### 6.10.1 客户提案处理工作流程图

##### 6.10.2 客户提案处理工作标准

##### 6.10.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.11 客户流失分析处理流程与工作标准

##### 6.11.1 客户流失分析处理流程图

##### 6.11.2 客户流失分析处理工作标准

##### 6.11.3 流程关键事项与考核说明

#### 6.12 客户满意度调查工作流程与工作标准

##### 6.12.1 客户满意度调查工作流程图

##### 6.12.2 客户满意度调查工作标准

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

### 6.12.3 流程关键事项与考核说明

## 6.13 客户满意度测量工作流程与工作标准

### 6.13.1 客户满意度测量工作流程图

### 6.13.2 客户满意度测量工作标准

### 6.13.3 流程关键事项与考核说明

## 6.14 客户忠诚度调查工作流程与工作标准

### 6.14.1 客户忠诚度调查工作流程图

### 6.14.2 客户忠诚度调查工作标准

### 6.14.3 流程关键事项与考核说明

## 6.15 客户忠诚度提升工作流程与工作标准

### 6.15.1 客户忠诚度提升工作流程图

### 6.15.2 客户忠诚度提升工作标准

### 6.15.3 流程关键事项与考核说明

## 第7章 客户促销管理

### 7.1 客户促销管理流程设计

#### 7.1.1 流程设计目的

#### 7.1.2 流程结构设计

### 7.2 客户促销管理工作流程与工作标准

#### 7.2.1 客户促销管理工作流程图

#### 7.2.2 客户促销管理工作标准

#### 7.2.3 流程关键事项与考核说明

### 7.3 促销目标制定工作流程与工作标准

#### 7.3.1 促销目标制定工作流程图

#### 7.3.2 促销目标制定工作标准

#### 7.3.3 流程关键事项与考核说明

### 7.4 促销效果评估工作流程与工作标准

#### 7.4.1 促销效果评估工作流程图

#### 7.4.2 促销效果评估工作标准

#### 7.4.3 流程关键事项与考核说明

### 7.5 客户促销奖励工作流程与工作标准

#### 7.5.1 客户促销奖励工作流程图

#### 7.5.2 客户促销奖励工作标准

#### 7.5.3 流程关键事项与考核说明

## 第8章 售后服务管理

### 8.1 售后服务管理流程设计

#### 8.1.1 流程设计目的

#### 8.1.2 流程结构设计

### 8.2 售后客户跟踪服务流程与工作标准

#### 8.2.1 售后客户跟踪服务流程图

#### 8.2.2 售后客户跟踪服务工作标准

#### 8.2.3 流程关键事项与考核说明

### 8.3 售后服务计划制订流程与工作标准

#### 8.3.1 售后服务计划制订流程图

#### 8.3.2 售后服务计划制订工作标准

#### 8.3.3 流程关键事项与考核说明

### 8.4 售后服务方案制定工作流程与工作标准

#### 8.4.1 售后服务方案制定工作流程图

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

- 8.4.2 售后服务方案制定工作标准
- 8.4.3 流程关键事项与考核说明
- 8.5 售后服务培训工作流程与工作标准
  - 8.5.1 售后服务培训工作流程图
  - 8.5.2 售后服务培训工作标准
  - 8.5.3 流程关键事项与考核说明
- 8.6 售后配送服务管理流程与工作标准
  - 8.6.1 售后配送服务管理流程图
  - 8.6.2 售后配送服务管理工作标准
  - 8.6.3 流程关键事项与考核说明
- 8.7 售后安装服务管理流程与工作标准
  - 8.7.1 售后安装服务管理流程图
  - 8.7.2 售后安装服务管理工作标准
  - 8.7.3 流程关键事项与考核说明
- 8.8 售后维修服务管理流程与工作标准
  - 8.8.1 售后维修服务管理流程图
  - 8.8.2 售后维修服务管理工作标准
  - 8.8.3 流程关键事项与考核说明
- 8.9 售后定期保养管理流程与工作标准
  - 8.9.1 售后定期保养管理流程图
  - 8.9.2 售后定期保养管理工作标准
  - 8.9.3 流程关键事项与考核说明
- 8.10 售后退换货管理流程与工作标准
  - 8.10.1 售后退换货管理流程图
  - 8.10.2 售后退换货管理工作标准
  - 8.10.3 流程关键事项与考核说明
- 第9章 客户财务管理
  - 9.1 客户财务管理流程设计
    - 9.1.1 流程设计目的
    - 9.1.2 流程结构设计
  - 9.2 客户缴款管理工作流程及工作标准
    - 9.2.1 客户缴款管理流程图
    - 9.2.2 客户缴款管理工作标准
    - 9.2.3 流程关键事项与考核说明
  - 9.3 销售返利管理工作流程及工作标准
    - 9.3.1 销售返利管理流程图
    - 9.3.2 销售返利管理工作标准
    - 9.3.3 流程关键事项与考核说明
  - 9.4 延期付款审核工作流程及工作标准
    - 9.4.1 延期付款审核流程图
    - 9.4.2 延期付款审核工作标准
    - 9.4.3 流程关键事项与考核说明
  - 9.5 逾期账款管理工作流程及工作标准
    - 9.5.1 逾期账款管理流程图
    - 9.5.2 逾期账款管理工作标准
    - 9.5.3 流程关键事项与考核说明
  - 9.6 客户销户管理工作流程及工作标准

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

- 9.6.1 客户销户管理工作流程图
- 9.6.2 客户销户管理工作标准
- 9.6.3 流程关键事项与考核说明
- 9.7 销售回款管理工作流程及工作标准
  - 9.7.1 销售回款管理工作流程图
  - 9.7.2 销售回款管理工作标准
  - 9.7.3 流程关键事项与考核说明
- 第10章 客户服务质量管理
  - 10.1 客户服务质量管理流程设计
    - 10.1.1 流程设计目的
    - 10.1.2 流程结构设计
  - 10.2 服务质量体系文件管理流程与工作标准
    - 10.2.1 服务质量体系文件管理工作流程图
    - 10.2.2 服务质量体系文件管理工作标准
    - 10.2.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.3 服务质量体系文件编制流程与工作标准
    - 10.3.1 服务质量体系文件编制工作流程图
    - 10.3.2 服务质量体系文件编制工作标准
    - 10.3.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.4 客户服务质量记录管理流程与工作标准
    - 10.4.1 客户服务质量记录管理工作流程图
    - 10.4.2 客户服务质量记录管理工作标准
    - 10.4.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.5 客户服务质量标准编制流程与工作标准
    - 10.5.1 客户服务质量标准编制工作流程图
    - 10.5.2 客户服务质量标准编制工作标准
    - 10.5.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.6 客户服务质量检查工作流程与工作标准
    - 10.6.1 客户服务质量检查工作流程图
    - 10.6.2 客户服务质量检查工作标准
    - 10.6.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.7 客户服务质量审核工作流程与工作标准
    - 10.7.1 客户服务质量审核工作流程图
    - 10.7.2 客户服务质量审核工作标准
    - 10.7.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.8 客户服务质量评估工作流程与工作标准
    - 10.8.1 客户服务质量评估工作流程图
    - 10.8.2 客户服务质量评估工作标准
    - 10.8.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.9 客户服务质量改进工作流程与工作标准
    - 10.9.1 客户服务质量改进工作流程图
    - 10.9.2 客户服务质量改进工作标准
    - 10.9.3 流程关键事项与考核说明
  - 10.10 客户服务承诺管理工作流程与工作标准
    - 10.10.1 客户服务承诺管理工作流程图
    - 10.10.2 客户服务承诺管理工作标准
    - 10.10.3 流程关键事项与考核说明

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

### 第11章 客户投诉管理

- 11.1 客户投诉管理流程设计
  - 11.1.1 流程设计目的
  - 11.1.2 流程结构设计
- 11.2 客户投诉处理工作流程及工作标准
  - 11.2.1 客户投诉处理工作流程图
  - 11.2.2 客户投诉处理工作标准
  - 11.2.3 流程关键事项与考核说明
- 11.3 客户投诉接待工作流程与工作标准
  - 11.3.1 客户投诉接待工作流程图
  - 11.3.2 客户投诉接待工作标准
  - 11.3.3 流程关键事项与考核说明
- 11.4 客户投诉调查工作流程与工作标准
  - 11.4.1 客户投诉调查工作流程图
  - 11.4.2 客户投诉调查工作标准
  - 11.4.3 流程关键事项与考核说明
- 11.5 客户现场投诉处理工作流程与工作标准
  - 11.5.1 客户现场投诉处理工作流程图
  - 11.5.2 客户现场投诉处理工作标准
  - 11.5.3 流程关键事项与考核说明
- 11.6 客户电话投诉处理工作流程与工作标准
  - 11.6.1 客户电话投诉处理工作流程图
  - 11.6.2 客户电话投诉处理工作标准
  - 11.6.3 流程关键事项与考核说明
- 11.7 客户来函投诉处理工作流程与工作标准
  - 11.7.1 客户来函投诉处理工作流程图
  - 11.7.2 客户来函投诉处理工作标准
  - 11.7.3 流程关键事项与考核说明
- 11.8 客户索赔处理工作流程与工作标准
  - 11.8.1 客户索赔处理工作流程图
  - 11.8.2 客户索赔处理工作标准
  - 11.8.3 流程关键事项与考核说明

### 第12章 大客户管理

- 12.1 大客户管理流程设计
  - 12.1.1 流程设计目的
  - 12.1.2 流程结构设计
- 12.2 大客户服务管理流程与工作标准
  - 12.2.1 大客户服务管理流程图
  - 12.2.2 大客户服务管理工作标准
  - 12.2.3 流程关键事项与考核说明
- 12.3 大客户开发管理流程与工作标准
  - 12.3.1 大客户开发管理流程图
  - 12.3.2 大客户开发管理工作标准
  - 12.3.3 流程关键事项与考核说明
- 12.4 大客户回访管理流程与工作标准
  - 12.4.1 大客户回访管理流程图
  - 12.4.2 大客户回访管理工作标准

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

- 12.4.3 流程关键事项与考核说明
- 12.5 大客户关系维护流程与工作标准
  - 12.5.1 大客户关系维护流程图
  - 12.5.2 大客户关系维护工作标准
  - 12.5.3 流程关键事项与考核说明
- 12.6 大客户满意度调查流程与工作标准
  - 12.6.1 大客户满意度调查流程图
  - 12.6.2 大客户满意度调查工作标准
  - 12.6.3 流程关键事项与考核说明
- 第13章 网络客户管理
  - 13.1 网络客户管理流程设计
    - 13.1.1 流程设计目的
    - 13.1.2 流程结构设计
  - 13.2 网络服务平台构建流程与工作标准
    - 13.2.1 网络服务平台构建流程图
    - 13.2.2 网络服务平台构建工作标准
    - 13.2.3 流程关键事项与考核说明
  - 13.3 网络客户获取工作流程与工作标准
    - 13.3.1 网络客户获取工作流程图
    - 13.3.2 网络客户获取工作标准
    - 13.3.3 流程关键事项与考核说明
  - 13.4 网络数据建设工作流程与工作标准
    - 13.4.1 网络数据建设工作流程图
    - 13.4.2 网络数据建设工作标准
    - 13.4.3 流程关键事项与考核说明
  - 13.5 网络客户服务工作流程与工作标准
    - 13.5.1 网络客户服务工作流程图
    - 13.5.2 网络客户服务工作标准
    - 13.5.3 流程关键事项与考核说明
  - 13.6 网络客户维护工作流程与工作标准
    - 13.6.1 网络客户维护工作流程图
    - 13.6.2 网络客户维护工作标准
    - 13.6.3 流程关键事项与考核说明
- 第14章 呼叫中心管理
  - 14.1 呼叫中心管理流程设计
    - 14.1.1 流程设计目的
    - 14.1.2 流程结构设计
  - 14.2 呼叫中心运营管理流程与工作标准
    - 14.2.1 呼叫中心运营管理流程图
    - 14.2.2 呼叫中心运营管理工作标准
    - 14.2.3 流程关键事项与考核说明
  - 14.3 呼叫中心规划管理流程与工作标准
    - 14.3.1 呼叫中心规划管理流程图
    - 14.3.2 呼叫中心规划管理工作标准
    - 14.3.3 流程关键事项与考核说明
  - 14.4 呼叫中心呼入业务工作流程与工作标准
    - 14.4.1 呼叫中心呼入业务工作流程图

<<客户关系管理流程设计与工作标准>>

- 14.4.2 呼叫中心呼入业务工作标准
- 14.4.3 流程关键事项与考核说明
- 14.5 呼叫中心呼入咨询处理流程与工作标准
  - 14.5.1 呼叫中心呼入咨询处理流程图
  - 14.5.2 呼叫中心呼入咨询处理工作标准
  - 14.5.3 流程关键事项与考核说明
- 14.6 呼叫中心呼出业务工作流程与工作标准
  - 14.6.1 呼叫中心呼出业务工作流程图
  - 14.6.2 呼叫中心呼出业务工作标准
  - 14.6.3 流程关键事项与考核说明
- 14.7 接线人员客户服务工作流程与工作标准
  - 14.7.1 接线人员客户服务工作流程图
  - 14.7.2 接线人员客户服务工作标准
  - 14.7.3 流程关键事项与考核说明
- 14.8 呼叫中心投诉应答工作流程与工作标准
  - 14.8.1 呼叫中心投诉应答工作流程图
  - 14.8.2 呼叫中心投诉应答工作标准
  - 14.8.3 流程关键事项与考核说明
- 14.9 呼叫中心质量监控工作流程与工作标准
  - 14.9.1 呼叫中心质量监控工作流程图
  - 14.9.2 呼叫中心质量监控工作标准
  - 14.9.3 流程关键事项与考核说明

## <<客户关系管理流程设计与工作标准>>

### 编辑推荐

徐健编著的《客户关系管理流程设计与工作标准(第2版)》还针对客户关系管理流程中关键事项的落实与执行,设计了相应的考核指标与操作说明,为流程中关键事项的执行效果提供考核依据,进而确保了流程管理与工作的标准化,为企业推行流程管理提供了有力的保障。

版权说明

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:<http://www.tushu007.com>