

<<私营公司客户管理与控制必备手册>>

图书基本信息

书名：<<私营公司客户管理与控制必备手册>>

13位ISBN编号：9787801973276

10位ISBN编号：7801973275

出版时间：2006-1

出版时间：第1版 (2006年1月1日)

作者：本书编写组

页数：340

字数：230000

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>

## 内容概要

世界著名经济战略研究专家詹姆斯·穆尔说：“现代企业的命运在客户手中，客户是企业利润的最终决定者。

”因此，企业成功的关键在于是否重视客户的需求，是否能够提供满足客户需求的产品和服务，是否能够有效地管理客户，是否能够获得客户的较高满意度。

客户口中的企业形象如同为公司设立了新的服务标准，如果公司能达到这种境界，就会建立起一种其他公司望尘莫及的竞争优势。

本书以最前沿的客户管理理念为出发点，在“与时俱进”的思想指导下，从实务操作的角度入手，提供给读者在客户管理实务中所遇具体问题的解决方法。

通过对客户开发管理，客户信息管理，客户渠道管理，客户促销管理，客户货物与货款管理，客户资信管理，客户关系管理，客户服务管理八个方面展开论述，应用了大量的事例，实现了理论与实践的紧密结合。

## 书籍目录

第1章 私营公司客户开发管理 1.1 客户开发的黄金时期 1.2 什么是潜在客户 1.3 如何寻找潜在客户 1.4 如何鉴定准顾客 1.5 如何接近客户 1.6 接近客户的话语步骤 1.7 客户拜访技巧 1.8 推销洽谈的策略 1.9 洽谈成交的方法 1.10 如何取得客户信任 1.11 如何留住老客户 1.12 如何识别大客户 1.13 大客户的开发管理 1.14 访问次数与商谈内容归纳表 1.15 潜在客户资料登记表 1.16 客户访问实情日报表

第2章 私营公司客户信息管理 2.1 客户信息管理的作用 2.2 客户信息的涵盖范围 2.3 客户信息的管理要求 2.4 网络营销中的客户信息管理 2.5 客户信息采集的要求 2.6 客户信息的采集手段 2.7 客户档案建立程序 2.8 如何管理客户档案 2.9 如何将信息转换成知识 2.10 客户资料保密制度 2.11 客户资料详表 2.12 市场区域分析表

第3章 私营公司客户渠道管理 3.1 客户渠道的功能和形式 3.2 客户渠道管理流程 3.3 客户渠道管理原则 3.4 客户渠道管理模式 3.5 渠道开发的注意事项 3.6 销售人员的渠道工作重点 3.7 渠道客户的选择和评估 3.8 如何激励渠道客户 3.9 企业的渠道价格政策 3.10 如何维护价格稳定 3.11 客户渠道冲突管理 3.12 如何解决窜货问题 3.13 经销商管理的注意事项 3.14 渠道代理商申请表 3.15 渠道代理商注册登记表 3.16 分销商店调查表

第4章 私营公司客户促销管理 4.1 客户促销管理要点 4.2 客户促销策划的内容 4.3 客户促销的常见误区 4.4 广告宣传管理规定 4.5 广告促销的成功案例 4.6 如何实施公共宣传 4.7 如何做好营业推广 4.8 如何做好特价促销 4.9 客户促销的预算管理 4.10 让客户参与行销的成功案例 4.11 如何做一个成功的促销员 4.12 产品促销组合表 4.13 促销情况日报表 4.14 重点客户促销报告表 4.15 促销成本分析表

第5章 私营公司客户货物s货款管理 5.1 如何进行订货管理 5.2 如何管理退货 5.3 企业对现金交易的控制重点 5.4 如何实施货款回收 5.5 如何做好账款的催收管理 5.6 货款回笼的技巧 5.7 如何考核收款绩效 5.8 公司逾期账款管理制度 5.9 如何做好货款安全管理 5.10 如何做好货款分离管理 5.11 发货月报表 5.12 发货明细表 5.13 收款日报表

第6章 私营公司客户资信管理 6.1 中国企业的资信管理现状 6.2 什么是客户资信管理 6.3 客户资信管理体系 6.4 客户资信调查内容 6.5 客户资信档案管理 6.6 客户资信评估方法 6.7 信用交易的控制重点 6.8 客户应收账款信用管理 6.9 超越信用额度的风险 6.10 如何防范业务风险 6.11 客户信用调查明细表 6.12 客户资信限度核定表 6.13 客户信用度项目分析表

第7章 私营公司客户关系管理 7.1 什么是客户关系 7.2 客户关系管理的内涵 7.3 客户关系管理系统结构 7.4 如何实施CRM项目 7.5 如何实现客户联结 7.6 客户保持的方法及评价指标 7.7 取悦客户的方法 7.8 客户流失的原因及对策 7.9 如何做好大客户管理 7.10 如何抓住大客户 7.11 如何平衡与不同客户的关系 7.12 列产品如何降低关系管理成本 7.13 标准客户交往步骤表 7.14 重点客户交往表格 7.15 强化客户关系明细表 7.16 招待成本与收益比例表

第8章 私营公司客户服务管理 8.1 什么是客户服务管理 8.2 如何实现客户服务结构化 8.3 如何建设企业的服务文化 8.4 如何认识售后服务的重要性 8.5 客户服务质量管理 8.6 如何进行客户满意度测试 8.7 如何提高员工忠诚度 8.8 接待客户的技巧 8.9 如何接听客户服务电话 8.10 如何处理客户异议 8.11 如何做好客户投诉管理 8.12 如何维系客户 8.13 如何将呼叫中心转变为利润中心 8.14 客户服务中心的成本控制 8.15 以客户服务整合cRM 8.16 客户投诉行政处罚规定

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>