
《深度营销与客户关系管理》

内容简介

模块一 营销与客户关系管理之关联

- 1.二者关系简述
- 2.市场竞争现状与企业面临问题分析
- 3.推销、销售和营销
- 4.客户服务与客户关系管理

模块二 深度营销

- 1.“深度”体现在哪里？
- 2.深度营销可以为企业带来什么？
- 3.深度营销的工作范畴与具体表现
- 4.企业推行深度营销的工作步骤

模块三 客户关系管理的重点

- 1.客户满意、客户忠诚与客户关系
- 2.用客户关系来吸引客户
- 3.用客户关系来维护客户
- 4.用客户关系来发展客户
- 5.客户抱怨与客户流失

模块四 CRM 应用功能模块

- 1.CRM 关键词
- 2.目前[企业客户关系管理](#)的现状
- 3.客户关系管理观点与思想

模块五 客户关系管理的实施

- 1.客户关系管理实施前的评估
- 2.促进客户关系管理实施成功的因素
- 3.导致客户关系管理失败的常见原因
- 4.客户资信管理和档案管理
- 5.建立客户关系管理的控制体系
- 6.确定客户关系管理主要因素
- 7.利用客户关系管理提升企业竞争力
- 8.从以产品为中心到以客户为中心的经营模式
- 9.客户关系管理经典案例分析