

# 《顾客服务》

## 图书基本信息

书名：《顾客服务》

13位ISBN编号：9787504717962

10位ISBN编号：7504717967

出版时间：2002-1

出版社：中国物资出版社

作者：徐章一

页数：320

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《顾客服务》

## 内容概要

本书从供应链管理的角度出发，在供应链一体化的全景中，创新性地提出了供应链一体化的营销管理观点、供应链一体化顾客服务的实现机制；将顾客服务的基本标准首次概括为7个“R”，探析了基于供应链的顾客服务评价的“7Rs模式”、顾客关系管理（CRM）、B to C和B to B的顾客服务、物流管理在顾客服务中的功能和作用等前沿性问题。

本书引用了优秀企业的大量案例，于例中求证基本规则，于理中评点典型案例，

## 书籍目录

### 前言

#### 1 以顾客为导向的供应链管理

##### 1.1 企业管理的新理念

###### 1.1.1 供应链与供应链一体化

###### 1.1.2 供应链管理

###### 1.1.3 供应链一体化的核心与基础

###### 1.1.4 供应链一体化的8要素

##### 1.2 供应链一体化的营销管理

###### 1.2.1 市场环境的新变化

###### 1.2.2 顾客需求的新特点

###### 1.2.3 供应链中的企业

###### 1.2.4 供应链中的顾客

###### 1.2.5

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)