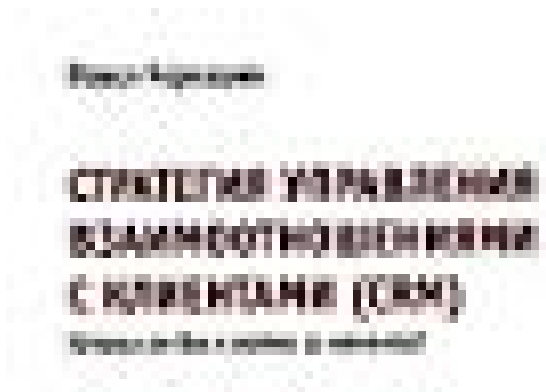


Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)



Author:	Павел Черкашин
Genre:	Business
Published:	2007 by Бином. Лаборатория знаний
Pages:	376
Goodreads Rating:	5.00
Language	Russian



[Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами \(CRM\).pdf](#)

[Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами \(CRM\).epub](#)

CRM - новомодная концепция построения бизнеса вокруг своих клиентов, в соответствии с их требованиями и ожиданиями. Это возможность "индустриализировать" процессы взаимодействия с клиентами, сделать их управляемыми и предсказуемыми. Кто-то считает эту концепцию лишь очередной "большой идеей", необходимой для стимулирования закупок новой компьютерной техники, кто-то видит в ней модель управления предприятиями будущего. Мы решили не уходить далеко в теорию и дать читателю четкие и понятные ответы на ряд насущных вопросов, таких как: Как сохранить качество обслуживания клиентов при лавинообразном росте бизнеса? Как посчитать эффективность различных маркетинговых инициатив? Как активизировать продажи и не потерять контакт с ключевыми клиентами? Как правильно использовать возможности Интернета для клиентского самообслуживания? В рамках книги мы ставили перед собой задачу представить лучший мировой опыт, а также свои уникальные знания в сфере автоматизации продаж и маркетинга, накопленные за 4 года работы нашей компании в этом направлении в России. Мы рассчитываем помочь специалистам, работающим в этой области, лучше определиться со своими потребностями и реально оценить свои возможности. Наша книга предназначена для коммерческих руководителей средних и крупных компаний, наиболее "продвинутых" сотрудников отделов продаж и маркетинга,

которые хотят что-то изменить в своей организации, а также на специалистов отделов ИТ, перед которыми поставлена задача внедрения CRM-решений.