

清华大学客户关系管理（CRM）高级研修班研修班考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/532/2021_2022__E6_B8_85_E5_8D_8E_E5_A4_A7_E5_c78_532880.htm 【课程背景】

作为企业老总，你是否正为自己的企业无法长大而倍感困惑？作为销售部经理，你是否正为销售业绩增长缓慢、销售人员流动而伤透脑筋？作为市场部经理，你是否正为如何保证企划方案效果而绞尽脑汁，却又始终不能满意？作为客服部经理，你是否正为客户满意度下降、客户流失而忧心如焚？作为IT部经理，你是否正为不同部门的信息无法整合而烦恼不已？

。。。。。。所有这些问题的解决，都与企业客户关系管理实施的水平密切相关。经营企业就是经营客户，客户规模决定企业规模，客户素质决定企业素质，客户资源开发利用水平决定企业的经营水平。客户关系管理就是探讨如何有效开发潜在客户关系，充分利用现有客户关系，达到增强企业获利能力的管理思想、方法和工具。【课程收益】

知识技能：了解当今最新管理思想，掌握企业最常用、最有效管理工具，提升管理技能。眼界视野：国内知名管理学家与您面对面

探讨企业管理热点，令您醍醐灌顶，茅塞顿开。来自全国不同地区、不同行业的各路精英聚集一堂，思想碰撞，灵感激荡。

人脉关系：经申请可成为清华大学总裁俱乐部的会员，利用清华大学影响广泛的校友网络，拓展自己人脉关系，为未来事业发展铺平道路。

【课程特色】独家精品：历时4年，国内首家推出的高端、专业的客户关系管理培训课程。内容专业：它站在企业的高度审视客户资源的开发和管理，不同于其他的客户服务类课程，是地道纯正的客户关系管理

(CRM)。顶尖师资：以清华大学为依托，遴选国内客户关系管理领域顶尖专家，确保授课质量。读万卷书，行万里路，不如名师指路。高附加值：所有学员，都可申请成为清华大学总裁俱乐部会员，获取咨询，寻找合作机会。【招生对象】企业董事长、总经理、副总经理、销售副总、营销副总等企业高层管理人员，以及销售部、市场部、客服部经理等中层管理人员。【证书】完成教学计划全部课程且成绩合格者，颁发“清华大学客户关系管理(CRM)高级研修班”结业证书。证书统一编号，并加盖钢印和公章。证书编号可登陆清华大学教育培训网站查询。【学习费用】6800元/人(含学费、教材费、教务费、证书费)，学习期间食宿费用自理。【开班日期】2008年12月13-18日 2009年2月学制6天,连续集中上课。【开课地址】北京清华大学【报名手续】将报名表填好后传真至招生办公室010-51667490，一周内办理汇款手续。学员办理完汇款手续，请将银行汇款回单传真至010-51667490，请务必注明缴费单位、学员姓名，清华长三角研究院教育培训中心将统一以汇款回单为依据发放“开课通知书”，学员凭“开课通知书”报到。【联系方式】01051285464 51667490 杜老师【课程设置】{ 六大模块 名企课堂 参观考察 案例研讨 } 模块一 客户关系管理(CRM)理念 模块二 客户关系管理(CRM)方法 CRM基本理念 CRM发展现状与趋势 CRM与企业核心竞争力 客户向导的企业文化 客户资源开发 客户资产管理 客户满意度和客户忠诚度 一对一营销\网络营销 客户生命周期管理 客户关怀 关联销售 市场联盟与合作渠道管理 流失管理与客户重获 客户忠诚度计划的设计与实施 客户异议处理 以500强企业成功推行“客户关系管理”为纲领，

从培育企业核心竞争力和企业文化的角度来理解CRM,了解利用CRM如何进行有效的客户资源管理；帮助学员重新认识客户资产，并了解如何应用CRM来评估和利用客户资产，开发客户资源，从而提高企业的客户满意度和忠诚度。帮助学员掌握一对一营销、网络营销和关联销售等专业技术，掌握客户关怀在企业发展中的重要性以及如何如何进行客户生命周期关怀管理的方法；学习如何进行客户分类，降低企业客户的流失率，设计忠诚度计划，留住黄金客户，并良好地处理客户异议、投诉和抱怨，提高企业的营销服务水平和综合效益

模块三 客户关系管理（CRM）实务 模块四 客户关系管理

（CRM）关键技术与应用软件CRM的需求分析 CRM企业诊断步骤及内容 CRM的系统选型 CRM的业务流程设计 CRM的投资回报率（ROI）分析 CRM实施绩效评估 CRM与ERP、SCM、EAI Internet环境下CRM应用系统的体系结构和特点 CRM系统中的业务流程重组 营销自动化的功能组件 销售自动化的功能组件 客户服务与支持的功能组件 呼叫中心的技术实现与管理 数据库与数据仓库技术 数据挖掘技术在CRM中的应用 CRM环境下的商业决策分析智能 国内外主要CRM软件介绍 帮助学员掌握CRM需求分析的办法，学习CRM诊断的思路，为企业进行流程重新设计奠定基础；了解并掌握CRM的ROI量化分析的基本方法,开展CRM的定量和定性分析，提高企业CRM项目的投资回报率ROI；了解CRM管理系统与其他信息化管理系统之间存在的关系、着重点以及所起到的重要作用，了解CRM与ERP、SCM整合并在信息管理、知识管理等方面的应用；同时结合金融、电信、房地产、IT、制造物流等多个行业的经验，对客户关系管理应用的成败原因进

行客观分析，推进企业客户关系管理的成功应用。帮助学员系统地学习CRM应用系统的体系结构和技术原理，了解和掌握CRM系统中销售过程自动化、营销过程自动化和客户服务支持自动化的功能和组件，并通过呼叫中心、数据仓库、数据挖掘以及商业智能等关键技术原理的学习来帮助学员进一步认识CRM系统的技术实现方法，同时结合CRM应用系统的最新发展趋势，对国内外主要的CRM软件产品及其功能特点进行比较分析，为有效选择CRM软件产品提供帮助

模块五 客户关系管理CRM案例分析 模块六 商务考察：参观知名CRM软件厂商及成功实施CRM的企业 注：主办单位保留调整权利。

拟邀专家名单(部分)柴跃廷教授：清华大学教授，国家信息化专家咨询委员会委员姜旭平 清华大学经管学院教授，著名企业信息化专家胡佐浩 清华大学经管学院教授 蓝伯雄 清华大学经管学院教授 路长全 著名营销管理专家，海尔商学院客座教授，中央电视台广告部策略顾问；曾经担任伊利集团营销副总、巨能实业集团副总裁、远大集团营销策划副总范维纲：知名客户关系管理专家，国际电子商务师联合会客户关系管理师讲师。香港中文大学、香港大学客座教授，惠而浦公司亚洲区副总裁鲁百年 博士，著名CRM专家,曾任Oracle公司高级咨询顾问经理，美国Hyperion公司高级销售经理，宫同昌 知名客户关系管理资深顾问，国际电子商务师联合会客户关系管理特聘讲师，曾任美国著名CRM软件产品实施顾问；香港上市公司总裁助理；外企销售部经理；清华大学EMBA项目主管；田同生 毕越咨询总裁，著名CRM管理专家

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com