

客户关系管理师认证培训招生简章研修班考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/535/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AE\\_A2\\_E6\\_88\\_B7\\_E5\\_85\\_B3\\_E7\\_c78\\_535150.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/535/2021_2022__E5_AE_A2_E6_88_B7_E5_85_B3_E7_c78_535150.htm) #61548. 全球500强企业的选择、中国企业争聘的香饽饽、通行职场、专业认证、完美前程#61548. 举办时间：周末班：09年2月21日开课，周六、日授课，共六天#61548. 联系人：杜老师#61548. 客户关系管理师：4280元/人（培训费、教材费、考试费、证书费）#61548. 客户关系管理本身是企业的一种战略选择，因为在今天，客户已成为企业最宝贵的资源之一。#61548. 二、客户关系管理的目的是通过企业不断改进与客户关系的流程，提高客户满意度和忠诚度，提高企业效率和利润水平。#61548. 什么叫客户关系管理师？#61548. 【目标学员】：从事客户关系管理工作的在职人员，或是有志从事客户关系管理的相关人员。#61548. 【认证机构】：国际电子商务联合会客户关系管理专业委员会组织考试和认证。北京地区的认证工作由IEBMU北京管理中心，具体的培训和考试组织工作由IEBMU北京独家授权单位北京同昌惠德科技有限公司负责实施。#61548. 助理客户关系管理师：1、大一以上，有志于从事客户关系管理相关工作者；#61548. 2、具有大学本科学历（含同等学历），具有一年以上相关经验者。#61548. 【考核及颁证】：每年的1月、8月份参加全国统考。#61548. 什么是客户关系管理（CRM）？#61548. 为什么你要学习客户关系管理技术？#61548. 【课程大纲】：#61548. 课程简介 本课程旨在帮助学员了解CRM的概念、定义以及在企业中的作用，了解CRM发展历程,掌握CRM基本原理和功能，使学员从培

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。 #61548. 课程 CM02 客户关系管理CRM方法 #61548. 课程大纲：一对一营销、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、客户流失管理与客户重获、客户忠诚度方案的设计与实施、客户异议处理 #61548. 课程简介 本课程旨在帮助学员掌握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等系统在信息交换、数据结构等方面的关系；能够结合金融、电信、IT、制造物流等多个行业的经验，对CRM应用的成败原因进行客观分析，推进企业CRM的成功应用。 #61548. 课程 CM04 客户关系管理CRM关键技术与应用软件 #61548. 课程大纲：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。 #61548. 欢迎填写同昌惠德培训报名表，请填写此表传真至010---51667490#61548. 开户名：北京同昌惠德科技有限公司#61548. 帐号：0131014170004426百考试题编辑整理 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](http://www.100test.com)