

Aktivní CRM - Řízení vztahů se zákazníky

Praktická publikace určená obchodním a marketingovým manažerům a studentům VŠ a MBA studií přehledně a na řadě příkladů a případových studií z praxe ukazuje, že aktivní řízení vztahů se zákazníky, jejich upevňování a rozvoj jsou dnes pro úspěch každé firmy nezbytné. V knize se dozvíte, jak zjistit a ovlivňovat současnou a potenciální hodnotu (ziskovost) zákazníka, jak řídit a posilovat vztahy speciálně s hodnotnými zákazníky, jak zvyšovat loajalitu zákazníka vytvářením pevných vztahů a pout mezi zákazníkem a firmou. Poznáte, co prakticky znamená orientace na zákazníka a jak ji ve firmě skutečně realizovat a podporovat a pochopíte, proč jsou některé projekty CRM neúspěšné. Seznámíte se s důležitými tendencemi v současném podnikatelském prostředí, které ovlivňují vztahy zákazníků a firem, a s očekávanými trendy v CRM. Kniha je nezbytným a velmi přínosným pomocníkem pro váš byznys.