

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	3
สารบัญ	7
ส่วนที่ 1 การหลีกเลี่ยงภัย 4 ประการของ CRM	11
เกี่ยวกับผู้เขียน	12
แนวคิดโดยสรุป	13
การนำไปปฏิบัติ	14
สาระสำคัญ	18
□ ภัยที่ 1 : การใช้ระบบ CRM ก่อนสร้างกลยุทธ์ ด้านลูกค้า	22
□ ภัยที่ 2 : การติดตั้งเทคโนโลยี CRM ก่อนสร้าง องค์กรที่เน้นความสำคัญของลูกค้า	27
□ ภัยที่ 3 : การที่กลัวกว่าจะมีเทคโนโลยีมากก็ยิ่งดี	31
□ ตาราง : องค์ประกอบที่แท้จริงของ CRM	34
□ ภัยที่ 4 : การไล่จี้ลูกค้า แทนที่จะเชื่อเชิญ	36
□ เรียนรู้จากความล้มเหลว	38

ส่วนที่ 2 บริษัทของคุณพร้อมสำหรับการตลาดแบบ ตัวต่อตัวหรือยัง	43
เกี่ยวกับผู้เขียน	44
แนวคิดโดยสรุป	45
การนำไปปฏิบัติ	46
สาระสำคัญ	50
<input type="checkbox"/> ทำไมถึงต้องตัวต่อตัว ?	51
<input type="checkbox"/> เริ่มก้าวแรก	53
<input type="checkbox"/> ทักษะในมุมกว้าง	63
<input type="checkbox"/> เริ่มต้นจากเล็ก ๆ	68
<input type="checkbox"/> ประเมินสถานการณ์ของคุณ	71
<input type="checkbox"/> จัดลำดับความสำคัญ	73
<input type="checkbox"/> รากฐานสำหรับระยะยาว	77
<input type="checkbox"/> เครื่องวัดช่องว่างตัวต่อตัว	80
ส่วนที่ 3 การป้องกันหายนะก่อนที่มันจะเกิดขึ้นด้วย การตลาดแบบเน้นความสัมพันธ์	91
เกี่ยวกับผู้เขียน	92
แนวคิดโดยสรุป	93
การนำไปปฏิบัติ	94

ส่วนที่ 3 การป้องกันหายหน้าก่อนที่มันจะเกิดขึ้นด้วย การตลาดแบบเน้นความสัมพันธ์ (ต่อ)

สาระสำคัญ	98
<input type="checkbox"/> มองการตลาดผ่านมุมมองของลูกค้า	100
<input type="checkbox"/> สร้างความไว้วางใจกลับคืนมา	108
<input type="checkbox"/> สร้างความใกล้ชิดสนิทสนมที่จริงใจและแท้จริง	112

5 M.S. 448

CRM

วิธีของ ฮาร์วาร์ด

CRM - The Right Way

ทุกแง่มุมสู่ความสำเร็จในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือ
กลยุทธ์และการจัดการองค์กรมาเป็นอันดับแรก
เทคโนโลยีเป็นลำดับที่ 2

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE
สำนักหอสมุดฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



1110007170



เลขหมู่ 658.812
732
2548
เลขทะเบียน 12616
วันที่ 7 มิ.ย. 2548

32730

Harvard Business Review

ผู้เขียน : คณาจารย์จาก Harvard Business School
และผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจชั้นนำ

- Frederick F. Reichheld
- Don Peppers
- Susan Fournier
- Phil Scheffer
- Bob Dorf
- Darrell K. Rigby
- Martha Rogers
- Susan Dobcha
- David Glen Mick

ผู้แปลและเรียบเรียง
• มรินทร์ องคอินทร์
• วิรุจ มานะศิริรานนท์