

關係行銷



章首案例：稻禾餐飲國際

本章綱要

- 第一節 典範轉移
- 第二節 關係行銷的內涵
- 第三節 顧客關係管理
- 第四節 對內的夥伴關係管理
- 第五節 對外的夥伴關係管理

學習目標

1. 瞭解行銷操作哲學的典範轉移
2. 瞭解關係行銷的內涵
3. 瞭解顧客關係管理的內涵
4. 瞭解夥伴關係管理的內涵
5. 瞭解何謂對內的夥伴關係管理
6. 瞭解何謂對外的夥伴關係管理

※行銷教室 2.1 顧客心聲(VOC)

※行銷案例 2.1 美素佳兒奶粉