

## 公司简介



北京同昌惠德科技有限公司成立于2004年，专注于电子商务、客户关系管理（CRM）、企业资源管理规划（ERP）、供应链管理（SCM）、工业4.0、风险管理等信息化领域的培训和咨询服务，致力于为企业、组织提供从入门到专业、从标准到定制，不同等级的信息化培训，以丰富的行业经验和先进的管理、技术实力为各类组织提供咨询解决方案。



中国化管理协会培训委员会理事会成员  
新华报业传媒集团《培训》杂志理事会成员  
荣获2014-2015年度中国企业培训行业《品牌机构》  
国际电子商务师联合会北方管理中心  
客户关系管理师大中华区唯一总代理  
微软Dynamics CRM/ERP 授权 认证培训中心  
微软Dynamics 授权经销商

# 同昌惠德业务架构

吸引新客户，留住老客户

技术手段

如何拓展网络渠道  
如何加强内部协同  
如何建立外部生态  
.....

电子商学院

理念、流程

以客户为中心  
客户体验优化  
客户资源整合  
.....

客户关系管理

## 同昌惠德



## CRM培训和咨询是我们的最大优势



同昌惠德  
www.huide.net

国内领先的CRM培训和咨询机构

**同昌惠德客户关系管理学院**

Tongchanghui Customer Relationship Management Academy

咨询电话: 010-85895152/02132562896  
网址: www.huide.net

公司2004年就开始从事CRM的培训和咨询，是国内这一领域早期开拓者和长期坚守者。

为国内超过50%的CRM应用企业提供过培训和咨询服务，在业界享有广泛声誉。

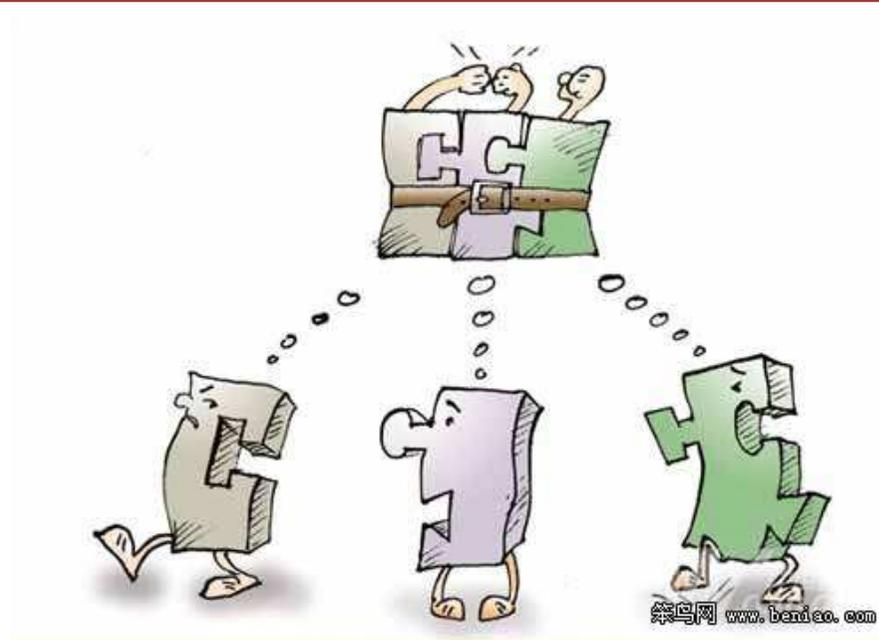
惠德培训学院是微软中国CRM、ERP培训的官方合作机构。



同昌惠德-领先的客户关系管理培训、咨询专家！

# 客户关系管理的正确理解

客户关系管理是企业有效开发、利用客户资源的系统解决方案。



## 对CRM的正确理解

理念



CRM体现为以客户为中心企业管理指导思想 and 理念

机制



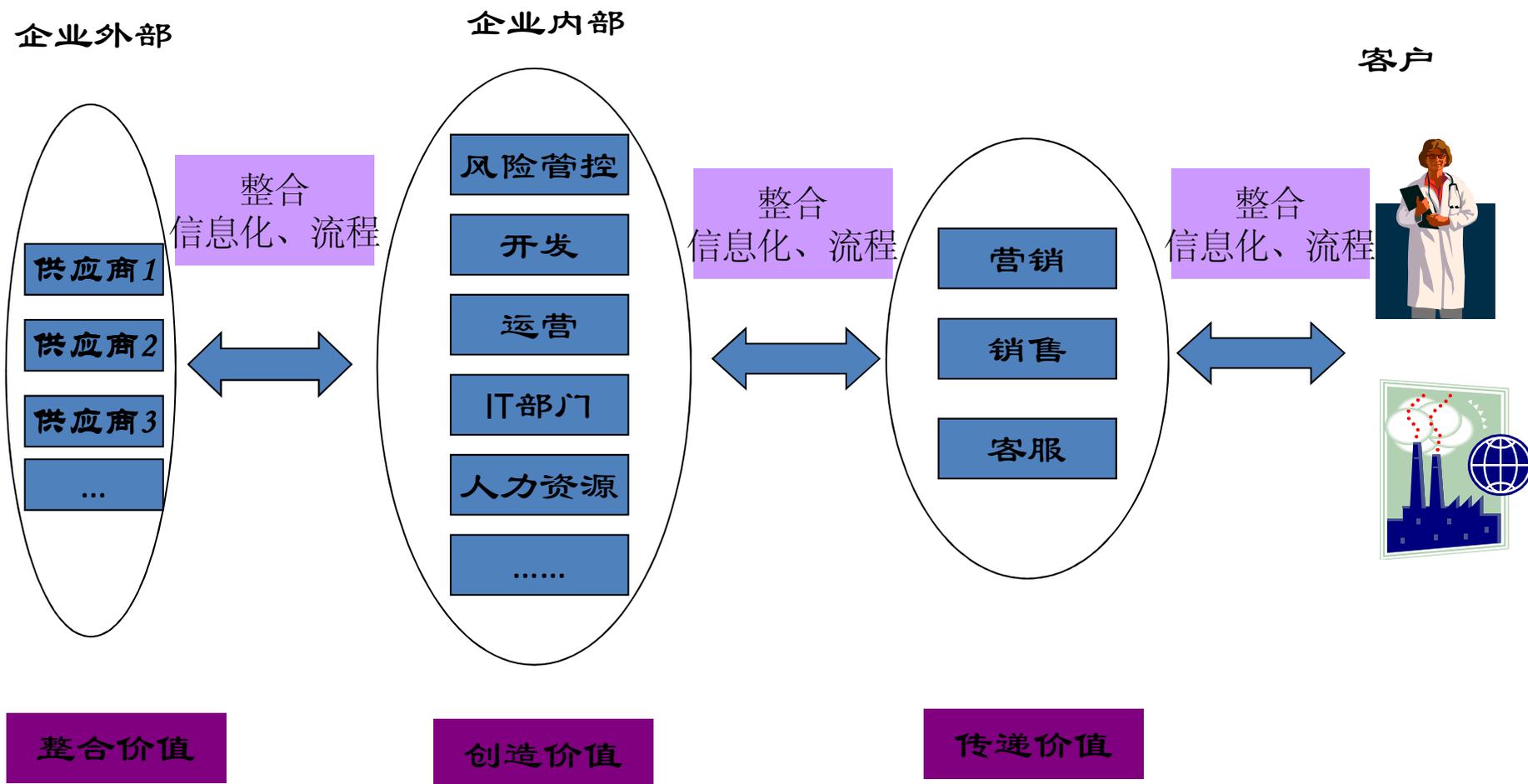
使营销、销售、客户服务以及决策等诸多业务领域形成彼此协调、互为支持的全新局面

系统

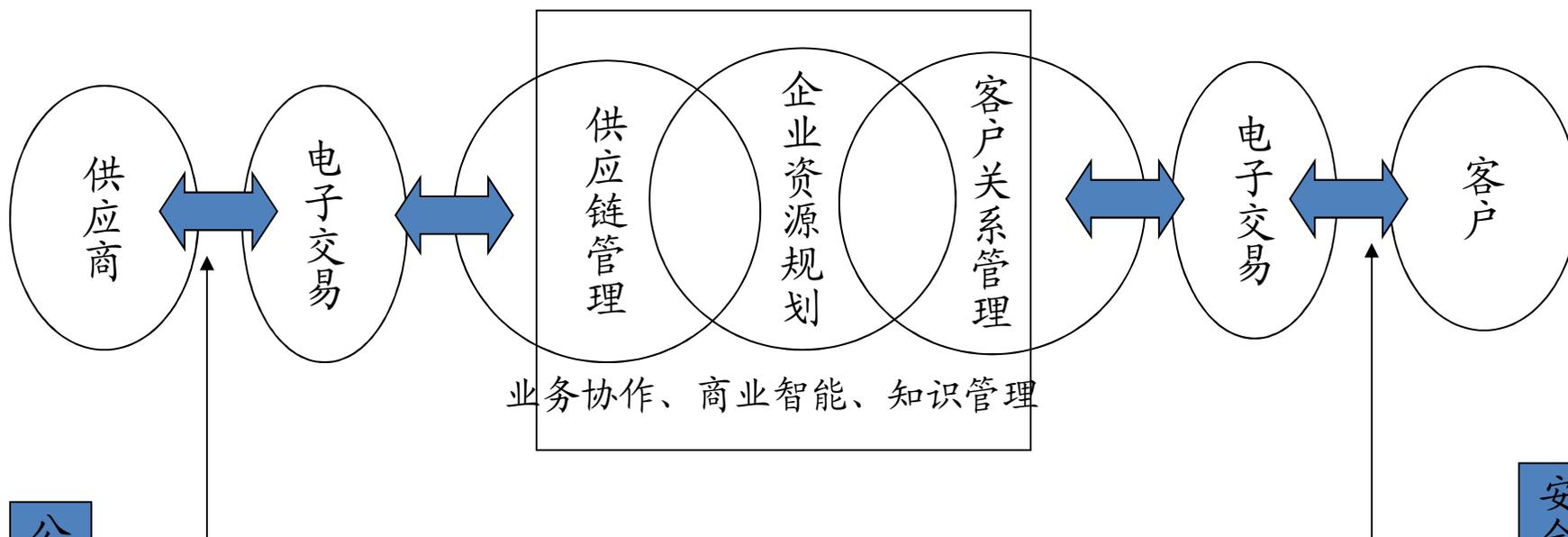


信息技术、软硬件系统以及集成的管理方法和应用解决方案的总和

# 客户关系管理战略层面的理解



## 客户关系管理的信息化层面理解



公共政策和法律环境

商业接触服务：安全身份认证、电子支付、电话黄页服务/目录

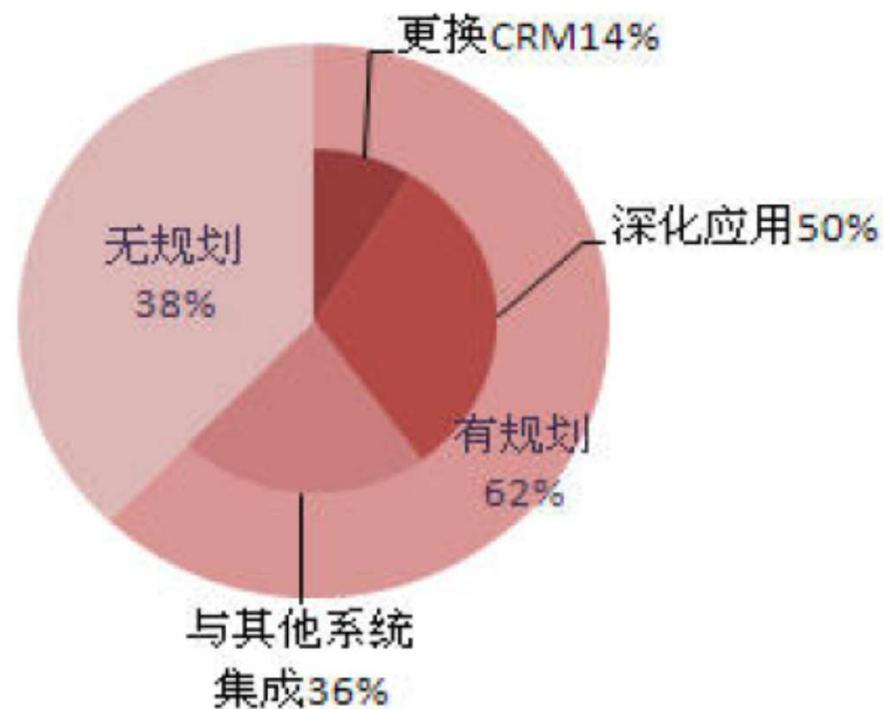
信息分送基础设施：电子资料交换、电子邮件、WWW

网络的基础设施：远程通信网、优先电视网、无线通信网、互联网

安全、网络协议和技术标准

# 中国制造业CRM投资趋势

## 已应用企业未来CRM规划分析

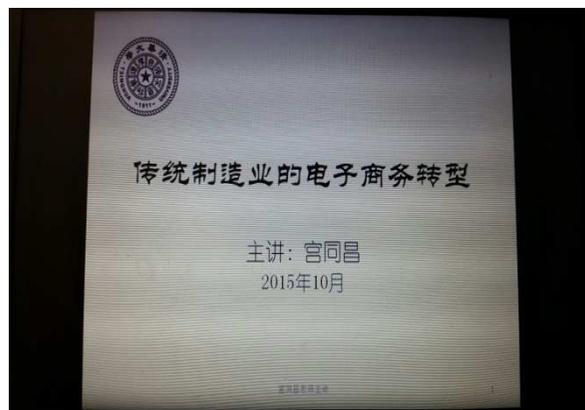


- 已应用CRM的企业，**62%**未来2年内将会有CRM的规划
- 其中以深化应用CRM为主

来源：中国CRM现状及发展趋势—李翔

客户关系管理主要涵盖了企业营销、销售、服务、信息化等几个领域，是一个有机的体系，不仅仅是一个信息化解决方案。目前惠德客户关系管理学院提供5大类课程，合计50多门。

综合类	营销类	销售	服务类	信息类
<p>《360度客户关系管理》</p> <p>《互联网时代的CRM》</p> <p>《CRM实施后的常见问题》</p> <p>《国际客户关系管理师》</p> <p>《战略目标的CRM分解》</p> <p>《以CRM建立核心竞争力》</p> <p>《建立客户思维》</p> <p>《以客户为中心的管理体系》</p> <p>《客户需求挖掘与满足》</p> <p>《客户维系与挽留》</p> <p>《客户流失预警》</p>	<p>《CRM中的整合营销》</p> <p>《客户关系与网络营销》</p> <p>《会员制与精准营销》</p> <p>《客户价值与整合营销》</p> <p>《互联网营销创新》</p> <p>《CRM与社群营销》</p> <p>《微信与微博营销技巧》</p> <p>《客户分类的方法》</p> <p>《提高营销回报率》</p> <p>《一对一营销的实施》</p>	<p>《建立销售思维》</p> <p>《大客户销售技巧》</p> <p>《SPIN销售技巧训练》</p> <p>《客户开发技巧》</p> <p>《扩大销售额的思路》</p> <p>《二次销售技巧》</p> <p>《客户消费心理分析》</p> <p>《销售中的沟通技巧》</p> <p>《增值销售思路与技巧》</p> <p>《高效的销售体系建设》</p>	<p>《卓越的客户服务技巧》</p> <p>《服务营销》</p> <p>《服务价值链分析》</p> <p>《服务关键时刻》</p> <p>《以客户为中心的服务体系》</p> <p>《服务产品创新与开发》</p> <p>《服务质量控制》</p> <p>《客户满意度与忠诚度》</p> <p>《服务礼仪》</p> <p>《服务人员情绪管理》</p> <p>《投诉处理技巧》</p> <p>《危机管理》</p>	<p>《CRM软件选型》</p> <p>《CRM软件的应用》</p> <p>《客户信息收集与分析》</p> <p>《客户数据处理与挖掘》</p> <p>《大数据与客户管理》</p> <p>《运用大数据的客户分类方法》</p> <p>《客户行为的大数据分析》</p>



典型客户有：



## 联系方式

- 北京惠德培训学院
- 同昌惠德客户关系管理学院
- 北京同昌惠德科技有限公司
- 微软**Dynamics CRM/AX ERP**认证培训中心
- 北京朝阳区西大望路15号外企大厦A座1312室
- 上海长宁区延安西路1088号长峰中心712室
  
- Tel: 8610-85892607/021-32562896
- Mobile:13910665376(北京), 18721806712(上海)
- Email:beccaye@huide.net, [training@huide.net](mailto:training@huide.net) QQ:188298026
- Website:www.huide.net
- 微信: 同昌惠德

