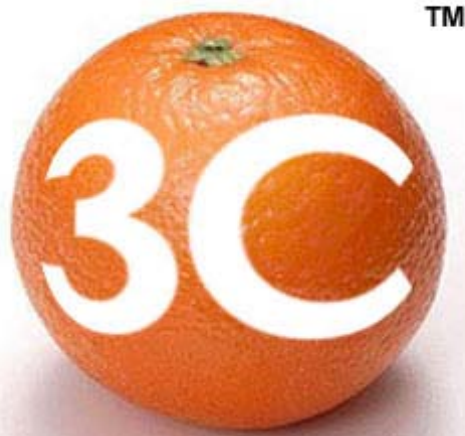


3C 方法

2-Day Certified* Public Training Program

The 3C Method Foundation & Implementation

两日 3C 认证培训公开课程 (基础与实施)



A Sino-Euro Customer Management Method

中欧客户管理方法

Organized by 联合组织:

Customer Marketing Institute (Netherlands) 客户营销机构 (荷兰)

GreaterChinaCRM (China) (中国)

2004 年 11 月 26 - 27 日, 上海

2005 年 1 月 07 - 08 日, 上海

2005 年 3 月 04 - 05 日, 上海

2005 年 5 月 27 - 28 日, 上海

2005 年 7 月 15 - 16 日, 上海

2005 年 9 月 16 - 17 日, 上海

2005 年 11 月 18 - 19 日, 上海

*The 3C Method Certificate to be awarded by Customer Marketing Institute and GreaterChinaCRM.

3C 方法认证证书由荷兰客户营销机构与 GreaterChinaCRM 联合授予



中欧客户管理方法

The 3C Method Certified* Training Program



“中欧客户管理方法”

Jay Curry, 3C 方法创始人

An intensive and interactive two-day certified training program will equip you with structured method and tools, practical know-how and tips, and full implementation roadmap to deploy The 3C Method in your organization. 集中的，交互式的二日制认证培训可以为你提供量身定制的方法和工具、各方的实际经验以及充分的实施路标，使您的企业在实施 3C 时无后顾之忧。

3C 能给你带来什么

1. Understand and segment your customers to improve customer profitability, satisfaction and loyalty. 了解、细分你的客户以改善客户利润率、满意度和忠诚度。
2. Obtain management support and colleagues' buy-in to transform your organization from product-focus to customer-focus. 获取管理层的支持和员工的全情投入，使企业从以产品为导向转为以客户为导向。
3. Measure the ROI of your expenses on sales, marketing and service to maximize the effectiveness of resources reallocation. 评估您在销售、营销和服务等方面支出的投资回报，从而使资源循环配置效率最大化。

适合对象

1. CEOs / Senior Management. CEO/高级管理层
2. Department Heads of Sales, Marketing, Service, IT. 销售、营销、服务、IT 等部门的经理
3. The responsible persons who plan to implement, or are implementing, or have implemented customer relationship management initiatives. 打算、正在、或已经实施客户关系管理项目的负责人

关于 3C 方法

一个特别为大中华地区研制的客户管理方法“3C 方法” (China Customer Care) 已正式由 GreaterChinaCRM 及总部位于欧洲荷兰的机构“客户营销机构” (CMI) 共同携手开发。“3C 方法”以“客户营销方法”为基础，汲取西方实践精华并加入国内独特商业模式，使之适合中国的经商环境、文化、语言和规范等。“客户营销方法”已在数百家企业有效实施，这些企业有：Xerox, DHL, Kimberly-Clark, ING Bank, Philips, Merck, Apple Computer, IBM 以及 Volkswagen。自从 2003 年 6 月 3C 方法正式投放中国市场以来，我们的客户已包括贝塔斯曼中国、联邦快递中国、联想集团、欧莱雅、西门子、柯达中国、StarTV、Rockwell、美世咨询、上海罗氏制药、中国惠氏制药、华晨汽车、Christian Dior、新浪网、中远物流北京赛特、阿里巴巴、上海通用、多米诺喷码、大华集团、卜内门太古漆油等企业。作为一个广受赞誉的方法，美国、英国、法国、荷兰、意大利、德国、西班牙、葡萄牙、日本和中国等 10 个国家已陆续出版了书籍。



中欧客户管理方法

培训项目包括

1. 无论你打算、正在还是已经实施了客户关系管理项目，3C 方法将如何帮助你改善客户关系管理
2. 如何细分客户并通过客户金字塔和移动矩阵管理其动态
3. 如何增加您公司内自上而下的关注客户关注度
4. 如何通过定义价值命题、忠诚度指标和客户访谈分析并改善你的客户满意度和忠诚度
5. 如何通过管理客户信息、了解总支出和客户份额要素来从你的客户、潜在客户和怀疑对象中挖掘出真正有潜力的客户
6. 如何通过基于客户的会计核算来评估、管理和改善客户利润率以及用于销售、营销和服务方面的投资回报率
7. 如何结合你的远景、策略、目标和评估方法为每个客户/客户细分设定客户目标
8. 如何制定你的客户接触点、设计你理想的客户体验、为你的客户联系计划作预算、并且为每个客户/客户细分制定客户联系计划。
9. 如何在你的公司实施 3C 方法

证书授予

证书将授予完成二天全部培训内容以及通过笔试的参加者

*由客户营销机构 (CMI) 和GreaterChinaCRM联合发放证书

语言

普通话 (关键术语和解释辅以英语)
中英文课程手册

费用 (包括午餐)

价格: @USD1,000 8300 人民币
@USD900 7470 人民币三人或三人以上同一机构联合报名

时间: 9:00am - 4:30pm

日期 / 地点

2004 年 11 月 26 - 27 日, 上海
2005 年 1 月 07 - 08 日, 上海
2005 年 3 月 04 - 05 日, 上海
2005 年 5 月 27 - 28 日, 上海
2005 年 7 月 15 - 16 日, 上海
2005 年 9 月 16 - 17 日, 上海
2005 年 11 月 18 - 19 日, 上海



中欧客户管理方法

课程安排

Day ONE – 3C Foundation 第一天- 3C 基础知识

Introduction Module 介绍

- Customer Relationship Management Basics 客户关系管理基础
- Why 70% Implementations Failed 为什么 70%的实施失败了
- Top 10 Observations In Mainland China 中国市场的十大观察
- The 3C Metrics – Customer Value / Behavior / Satisfaction / Focus 3C 方法——客户价值/行为/满意度/导向

Customer Pyramid Module 客户金字塔

- Define your Business, Customers, Behavior Variables 定义你的业务、客户、行为变量
- Choose your own type(s) of Customer Pyramid 选择你自己的客户金字塔的类型
- Build your own Customer Pyramid(s) 建立你的金字塔
- Practice The 3C Tool - “The Customer Pyramid Builder” 练习 3C 工具—“客户金字塔建造工具”

Customer Focus Module 客户导向

- Customer Focus issues - Organization / Communication / Information 客户导向—组织/沟通/信息
- Diagnose your Customer Focus 诊断你的客户导向
- Identify priorities and form improvement groups 确定优先次序和组成改善小组
- Practice The 3C Tool - “The Customer Focus Auditor” 练习 3C 工具—“客户导向核查工具”

Customer Satisfaction Module 客户满意度

- Define your Value Propositions & Loyalty Indicators 定义价值命题&忠诚度指标
- Define your Total Spend & Customer Share factors 定义总支出&客户份额要素
- Formulate cross-functional Customer Teams 组成交叉功能的客户小组
- Conduct Customer Information Quickscan 进行客户信息快速浏览

Customer-Based Accounting Module 基于客户的会计核算

- Define & allocate your Sales, Marketing, Service costs 定义配置你的销售、营销、服务成本
- Generate & analyze customer profitability per customer / customer segment 生成并分析每个客户/客户细分的客户利润率
- Derive Customer Migration Matrix 获得客户移动矩阵
- Practice The 3C Tool - “The Customer-Based Accountant” 练习 3C 工具—“基于客户的会计核算”

Day ONE Group Case Discussion & Presentation 第一天小组讨论 & 陈述



课程安排

Day TWO – 3C Implementation 第二天 – 3C 实施

Customer Goals Module 客户目标

- Align CRM Vision, Strategies and Objectives 结合客户关系管理远景、策略和目标
- Derive CRM Objectives & Measurement Metrics 获取客户关系管理目标&评估方法
- Calculate Total Spend & Customer Share 统计总支出&客户份额
- Set Customer Goals for every customer / customer segment 为每个客户/客户细分制定客户目标

Customer Contact Plan Module 客户联系计划

- Decide the mix of customer touch-points 制定客户接触点
- Design the optimal customer experience 设计最佳客户体验
- Budget your Customer Contact capacity and costs 为你的客户联系计划制定预算
- Make Customer Contact Plans for every customer / customer segment 为每个客户/客户细分制定客户联系计划

3C Implementation Module 3C 方法实施

- 3C Implementation Roadmap 3C 实施路标
- Preparation Phase 准备阶段
- Diagnosis Phase 诊断阶段
- Decision Phase 决策阶段
- Rollout Phase 实施阶段
- Audit Phase 审核阶段

Critical Success Factors Module 重要的成功要素

- How to get management support and colleagues buy-in 如何得到管理层的支持并使员工积极投入
- How to conduct phased approach & pilot project to ensure quick wins 如何管理阶段性方法&试验项目来确保快速盈利
- How to set realistic budget for your customer relationship management initiatives 如何为你的客户关系管理活动制定实际的预算
- How to perform maturity check for your Customer, Strategy, People, Process & System 如何成熟的核查你的客户、策略、人、流程&系统
- How to lead change to transform your organization from product-centric to customer-centric 如何使你的企业由以产品为中心转为以客户为中心
- How to map the requirements of business, people, process and technology 如何整合业务、人员、流程和技术等方面的需求

Day TWO Group Case Discussion & Presentation 第二天小组讨论 & 陈述

***The 3C Method Public Training is a generic training program.**

For tailor-made program, please contact us for separate discussion.

此项课程只是基本原理和方法的培训，如需要根据企业情况进行定制化的培训，可另外与我们联系。



客户名单

全球区域

Rank Xerox, IBM, Apple Computer, Merck, Pfizer, Parke-Davis, Novartis, Microsoft, Kimberly-Clark, DHL, Philips, Bull, Siemens, NCR, Forbo, Lucent, Black Box, Volkswagen, Volvo, VNU, Franke, ING Bank, ABN*AMRO, Aegon, etc.

大中华区域

贝塔斯曼中国、联想集团、翔鹭化纤、翔鹭石化、柯达中国、联邦快递中国、新浪网、微创软件、亚美亚通讯中国、Rockwell Automation、汇亚通讯、StarTV、中远物流、华晨汽车、中国惠氏制药、上海罗氏制药、欧莱雅中国、德州仪器公司、Christian Dior、西门子、台华工商出版、美世咨询、北京赛特、阿里巴巴、上海通用、多米诺喷码、大华集团、卜内门太古漆油、清华大学、21 世纪经济报道、民生人寿、亚信科技、诺和诺德制药、北电网络、南京华新藤仓光通信有限公司、上海万科、北大方正、上海银联商务、上海飞翱等

学员评论

“3C 方法是我所参加过的最有价值的课程——能够真正把理念转化为实际运作，非常感谢！”

- Kenny Chan, 香港 OFC 董事

“很实用，对实际的实施有很强的指导。”

- 马雪锋, 阿里巴巴业务支持副总监

“3C 方法不错！”

- 张海贤, 广州中远物流商务部副总经理

“课程很有用，对实际工作有很大指导意义，也有很有用的工具和实施方法，我们企业应运用 3C 来解决目前存在的问题。”

- 刘素仙, 北京赛特购物中心公关部主管

“I will recommend this course to our new comer owing to its useful method of 3C.”

- Wendy Cai, 上海罗氏制药 Informatics Director Assistant

“我会向公司推荐，提供给其他部门的管理层。”

- Jeff Xie, FedEx 中国营销经理

“Good CRM implementation concepts.”

- 林少宏, 中国卜内门太古漆油总监

“3C 方法非常有用！”

- 钱皓俊, 沈阳华晨金杯汽车呼叫中心经理

“我会向公司进一步推荐该培训课程，尤其是公司高层如何领会 3C method & kit.”

- Elian Mao, 多米诺喷码 CRM 经理

“Have a very clear picture of how to implement a CRM project in a company.”

- Winnie Chen, 上海通用 CRM Specialist

“我会建议公司买课程！”

- Richard Ip, BPI 董事

培训导师



Sampson Lee 李翊玮

**GreaterChinaCRM 总裁
3C方法联合创始人**

李翊玮先生拥有16年的销售、市场及高层管理经验，曾服务于电讯、快速消费品及信息科技行业。首部著作“互联网一分钟”于2000年由香港南华早报集团发行。曾在经济学家论坛（The Economist Forum）、客户联系世界（Customer Contact World）、中国直复营销协会、苏州电视台和中国CRM论坛发表了CRM方法、中国最佳CRM实施、CRMBodyCheck、LV象限、以及超越软件的成功客户关系管理的主题演讲。

李翊玮先生为香港大学硕士学位课程（客户关系管理）的客籍讲师，并为大中华区的企业管理人员提供客户关系管理及3C方法培训，包括联想集团、翔鹭化纤、翔鹭石化、柯达中国、联邦快递中国、新浪网、微创软件、亚美亚通讯中国、Rockwell Automation、汇亚通讯、StarTV、中远物流、华晨汽车、3M香港、深圳国际机场集团、中国航天科技集团、中国惠氏制药、上海罗氏制药、欧莱雅中国、德州仪器公司、Christian Dior、西门子、台华工商出版、美世咨询、北京赛特、阿里巴巴、上海通用、多米诺喷码、大华集团、卜内门太古漆油、清华大学、21世纪经济报道、民生人寿、亚信科技、诺和诺德制药、北电网络、南京华新藤仓光通信有限公司、上海万科、北大方正、上海银联商务、上海飞翔等企业。

李先生于2001年创办GreaterChinaCRM，并于2002年联合创办了3C方法。李氏拥有工商管理学位，主修经济。现为世界最大的客户关系管理社团 - 美国CRMGuru.com的荣誉顾问。

联合培训师



Richard Pan 潘煜虎

**GCCRM 研究所执行总监
3C方法认证培训师**



Kayeer Van 叶开

**GCCRM 研究所所长
3C方法认证培训师**



关于 GreaterChinaCRM

CRM Success Beyond Software. (超越软件的成功 CRM)

我们的远景是提高大中华地区客户关系管理实施的成功率。

GreaterChinaCRM 创立于 2001 年，拥有来自 100 个国家的 65,000 名会员，是中国最大的客户关系管理社团。客户关系管理不仅仅是软件或技术。在 GreaterChinaCRM，我们相信客户关系管理成功的关键是“客户、策略、人、流程及技术”。我们通过网站、培训、调研、活动及方法，大力提倡：“CRM Success Beyond Software”(超越软件的成功 CRM)。

GCCRM.com 是全世界唯一中英双语的客户关系管理入门网站。

GCCRM 咨询合伙人 由全球 14 位中立于软件商的客户关系管理精英顾问组成，我们为中国的企业提供世界级的客户关系管理培训。

GCCRM 研究所 提供独立、领先的中国客户关系管理研究及报告，包括“中国最佳 CRM 实施”，“中国 CRM 行动指南”和“CRMBodyCheck”。

中国 CRM 论坛 是由 CRMGuru.com（总部位于美国旧金山）和 GreaterChinaCRM 每年联合举办的一项年度盛事。

3C 方法 是一套由荷兰 CMI（客户营销机构）和 GreaterChinaCRM 合作开发，针对大中华市场的客户管理方法。

更多详情，请登陆 <http://www.gccrm.com>。

关于客户营销机构

在欧洲共同体于 1997 年的 160 万美元基金赞助下，客户营销机构(CMI) 开发出了“客户营销方法”。“客户营销方法”是一套帮助企业在不增加营销及销售预算的情况下实施客户关系管理并获利的系统的方法。它采用流程控制技术衡量、管理和改善客户表现及客户关注，达到维持和最大化客户生命期价值的目的。它以“客户金字塔”及一个简单的行动计划为核心，使这个全面的方法具体化及更易于了解和实践。经上百家企业的实施，证实其为有效可行的客户管理方法。

更多详情，请登陆 <http://www.customermarketing.com>。



中欧客户管理方法

The 3C Method Certified* Training Program Enrolment Form 登记表格

2004 年 11 月 26 - 27 日() 2005 年 1 月 07 - 08 日() 2005 年 3 月 04 - 05 日()	
2004 年 5 月 27 - 28 日() 2005 年 7 月 15 - 16 日() 2005 年 9 月 16 - 17 日() 2005 年 11 月 18 - 19 日()	
姓名 (先生/女士):	职位:
公司:	
地址:	
公司性质:	
工作职责:	
Tel:	Fax:
Mobile:	Email:
教育水平:	工作时间:

I understand that all handouts and materials obtained in class are strictly for my own educational purposes. GreaterChinaCRM owns the copyright rights of all program materials and no reproduction is allowed without the written consent of GreaterChinaCRM. 我获得的所有课程资料仅严格用于我个人学习。GreaterChinaCRM 拥有所有课程资料的知识版权，未经书面同意不允许任何形式的复制或再版使用。

Signature: 签名:	Date: 日期:
----------------	-----------

Method of Payments 付款方式:

Registration is ONLY confirmed on receipt of payment, please fax your receipt to our Shanghai office 86-21-6351-2501 只有收到付款凭证后我们才能确认你的登记，请将付款凭证传真至上海：86-21-63512501

Program Fee 课程费用:

@RMB8,300 (USD1,000) / @RMB7,470 (USD900) for three and more participants from the same organization
 @8,300 人民币 (1000 美元) / @7,470 人民币 (900 美元) 三人或三人以上同一机构联合报名

USD & HKD Account 美元或港币账户

Company: iMatchPoint Ltd
 Bank: Hong Kong and Shanghai Bank Corporation
 (Mongkok and Link Day & Night Banking)
 Bank Account: 004-534-233648-838
 Bank Address: 673 Nathan Road, Mongkok, Kln, Hong Kong

RMB Account 人民币账户

户名: 深圳帝通投资顾问有限公司
 帐号: 0032100271020
 开户行: 深圳市商业银行深南支行

- Acceptance is subject to the discretion of program organizer 将由课程的主办方确定参加资格
- Applicants will be requested to confirm the attendance and fax the payment slip. 申请者将被要求签名确认出席和传真培训费用的付款凭证。
- When a program is over-subscribed, additional classes may be opened. Applicants will be notified of the new time, dates and place of the program whenever applicable 如果参加培训的人数超过预算，主办方会增设班级。如有改动将通知申请者新的上课时间和地点
- When a program is under-subscribed, original class may be cancelled. Full refund will be provided 如果参加培训的人过少，主办方会取消原定的课程，但会退回全额培训费用
- Participant(s) can assign delegate(s) to take up his / their seats should they be unable to attend the program. However, notification should be made to the program organizer at least 2 days prior to program commencement. No refund will be made should the participant(s) be unable to attend the program on his / their own accord.
 如果申请者不能参加培训，可以在开课 2 天前通知主办方更换人员，但不接受或处理退款事宜。
- Applications, upon full payment, will be processed on a first-come first-served basis 根据按先付款先预定的原则
- Personal data will be used for market research, program development and promotion purpose. 参加者个人信息将会被用于市场研究、课程发展以及宣传

Enquiries 联系

Mr Tom Hong 洪波 tom@gccrm.com Ms Tracy Cui 崔琴 tracy@gccrm.com URL: <http://www.gccrm.com>
 Shanghai 上海 Tel: 86 21 6351 2506
 Hongkong 香港 Tel: 852 2851 0356



中欧客户管理方法