第一图书网, tushu007.com

<<CRM实施宝典>>

图书基本信息

书名：<<CRM实施宝典>>

13位ISBN编号：9787118036329

10位ISBN编号：7118036323

出版时间：2005-1

出版时间：国防工业出版社

作者：吴潇

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

在本书中，编者分别在理论、技术与实践三个方面对客户关系管理进行了全面的阐述。

在理论方面，本书论述了客户关系管理的理论来源和基础知识。
主要论述的理论知识涉及营销的发展趋势、客户关系管理概述、客户关系管理相关概念研究、建立客户关系、客户满意和客户忠诚、QR与ECR、客户信用管理、客户流失管理等方面。
读者通过这部分的学习可以掌握牢固的基础知识，从而为现实中的应用奠定坚实的基础。

在CRM的技术方面，该书论述了CRM技术的发展趋势、CRM的设计平台——Java平台(J2EE)和Microsoft．NET平台、数据仓库和数据挖掘与CRM的关系、客户呼叫中心等内容。
另外，为了结合实际来论述CRM客户关系理论，让本书具有实际的参考价值，编者还详细介绍了CRM在旅游行业、房地产业、医药行业、电信行业、零售行业、金融行业的应用。

本书试图对客户关系管理这一内涵十分丰富的概念进行详细的叙述，是广大专业人士和爱好者值得一看的书，也可作为高等院校管理类专业的辅助教材。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com