

<<客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787301099445

10位ISBN编号：7301099444

出版时间：2006-1

出版时间：北京大学出版社发行部（电子）

作者：丁建石

页数：228

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>

## <<客户关系管理>>

### 内容概要

本书从客户关系管理的理念、技术和实施三个大方面比较系统地阐述了客户关系管理的知识体系。包括客户关系管理的产生、功能、客户关系管理营销策略、最具价值客户顺序模型、客户关系生命周期以及对应的策略、数据挖掘等理论知识；还包括呼叫中心、客户关系管理的实施、数据挖掘技术、CRM软件基本运行等诸多技术与实际操作环节。

并以详实生动的案例作为教学参考。

本书考虑到客户关系管理既是管理理念又是管理软件这一明显区别于其他教材的特点，在整体结构上采用理念—技术—实施的教学过程，并将技术与实施交叉讲授，比较符合学生的思维习惯。

本书增加了CRM软件的实际演示章节，非常方便电子商务类与管理类学生对CRM的实际操作。

本书适用于高职高专电子商务与管理类学生作为专业课或专业选修课的教材。

也适用于针对客户关系管理类培训的用书。

<<客户关系管理>>

书籍目录

第1章 客户关系管理的产生 1.1 客户关系管理的起源 1.2 客户关系管理产生的原因 1.3 实施客户关系管理为企业带来的优势 1.4 本章小结 1.5 案例：美国联邦快递的客户关系管理 1.6 思考题第2章 CRM的概念、功能及分类 2.1 客户关系管理的概念 2.2 客户关系管理的分类 2.3 CRM的功能 2.4 CRM软件功能剖析 2.5 本章小结 2.6 案例：银行业的CRM应用 2.7 思考题第3章 客户分析及客户价值 3.1 客户生命周期 3.2 客户细分 3.3 客户定位分析 3.4 客户细分指标与客户顺序模型 3.5 客户满意和客户忠诚 3.6 本章小结 3.7 案例：错综复杂的客户关系 3.8 思考题第4章 客户关系管理的营销策略第5章 客户关系管理的实施第6章 客户服务中心第7章 数据仓库和数据挖掘技术及其在CRM中的应用第8章 CRM与其他管理系统的关系第9章 国内外CRM的解决方案介绍第10章 金蝶EAS-CRM客户关系管理系统参考文献

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>