

<<客户关系管理方法论>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理方法论>>

13位ISBN编号：9787302093084

10位ISBN编号：7302093083

出版时间：2004-1

出版时间：清华大学出版社

作者：王广宇

页数：364

字数：461000

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>

<<客户关系管理方法论>>

前言

当众多中国企业在试图建立核心竞争力时，我们很少见到有哪个企业着眼于以客户关怀、客户关系管理为基础的核心竞争力。

中国企业做大的情节根深蒂固，但方式无非是资本运作，收购兼并，“市场运作”（点子炒作，“一招鲜”打天下），政策取巧。

中国有着越来越多的“全球500大”企业，但那常常是沾垄断或国家意志之光，鲜少有企业依赖战略管理创新，更没有什么企业依赖客户亲和(customer intimacy)。

随着市场机制的完善，在还没有真正见到“500强”时，我们首先看到的是效益滑坡，豪言落空，骗局曝光，法人遁空。

大多数的竞争优势都是短暂的，因为许多今天看起来是竞争优势的东西过不了多久就..

<<客户关系管理方法论>>

内容概要

本书通过大量详实的案例，从理论、运营、技术和行业四个方面，对客户关系管理进行了全方位的深度剖析，阐述了客户关系管理提升企业核心竞争力、推动电子商务开展的重要作用，并结合CRM在银行、保险、电信、IT、物流等多个行业的应用提供了全景式的方式介绍。

作为国内第一本同时专注于“行业应用”和“方法论”层面的CRM专著，本书由国内CRM领域最知名的管理信息化专家完成，融合了国外先进管理理论，更结合了中国企业实际，不仅有极强的理论领先性，也具有相当的实用价值，将为国内企业领导者、管理和规划人员及对新态管理有兴趣的人士提供参考，同时亦适合企业管理、信息经济、系统工程、客户服务等专业领域的研究人员、高年级本科生和研究生阅读。

客户世界机构(CCMworld)定位于客户关怀及管理领域(Customer Care & Management)的专业化发展，为政府支持的第三方行业研究及发展机构。

客户世界全力关注行业发展，关注呼叫中心、CRM、服务营业厅、电子化营销通路等各类客户关怀和管理通路的研究：关注客户生命周期中的识别、获取、发展、保留与重获各阶段的理论与实践。客户世界汇集业内外、海内外专家的力量，组织业内各类交流活动，促进业内信息沟通，为专业人才成长提供表现舞台。

客户世界积极总结行业最佳实践，推动标杆体系的建立与相关标准的制定；廓清各种混乱概念，促进专业术语统一，呼吁业界合法权益。

客户世界致力增强本行业在全社会的认知与影响力，整体推动国内客户关怀及管理现状的改善，推动CRM及呼叫中心产业长久、健康、稳定的发展。

机构旗下的《客户世界》月刊是目前国内本领域唯一的纸质出版物，是一本行业旗帜媒体。

客户世界网www.CCMworld.net作为本行业快速交流互动的平台、思想碰撞与共识形成的园地，发挥着为本领域各方业务发展提供支撑服务的功能。

机构下属的客户世界研究院致力成为本领域的“黄埔军校”，利用论坛、研讨，通过学历及在职教育等形式促进业界人才的发展和成长。

<<客户关系管理方法论>>

作者简介

王广宇，著名金融信息化和管理专家，中国客户关系管理研究中心（CRCC）UTH YAM）首席顾问，王先生曾先后就职于政府和金融机构、兼任CFSC金融信息化委员会常务副主任、CFIP客户关系管理专委会副主任委员、中国金融人才协会专家委员等社会职务，应邀担任神州数码、英诺

<<客户关系管理方法论>>

书籍目录

第一篇 理论研究 第1章 背景：谁不拥抱客户，谁将必败无疑 1.1 “以客户为中心”的时代 1.2 管理变革与客户战略 1.3 企业“E”化与客户导向 1.4 呼唤客户关系管理 第2章 基础：客户营销与客户关系 2.1 客户资源 2.2 客户关系营销 2.3 客户定位与细分 2.4 客户触点与维护 2.5 客户满意与忠诚度 第3章 定义：理念、模式与方法 3.1 客户关系管理的定义 3.2 基于Internet和电子商务的客户关系管理系统 3.3 客户关系管理价值研究第二篇 运营变革 第4章 客户关系管理与企业核心竞争力 4.1 客户关系管理与企业核心竞争力 4.2 CRM如何培育核心竞争力 第5章 客户关系管理与企业组织重整 5.1 企业组织重整研究 5.2 扩展CRM,实现企业组织重整..... 第6章 客户关系管理与业务流程再造 第7章 客户关系管理与企业文化建设第三编 技术系统 第8章 CRM系统之中呼中心 第9章 CRM系统之数据仓库 第10章 CRM系统之商业智能 第11章 CRM系统之无线应用创新 第12章 CRM系统之技术管理 第13章 CRM与企业资源规划 第14章 CRM与供应链管理 第15章 CRM与服务外包第四篇 行业应用 第16章 CRM实施方法 第17章 CRM解决方案 第18章 CRM行业经验参考书目专用术语中英文索引案例索引后记

<<客户关系管理方法论>>

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>