

<<企业和政府客户关系管理理论>>

图书基本信息

书名：<<企业和政府客户关系管理理论>>

13位ISBN编号：9787308067935

10位ISBN编号：7308067939

出版时间：2009-7

出版时间：浙江大学出版社

作者：陈明亮

页数：204

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>

<<企业和政府客户关系管理理论>>

内容概要

客户关系管理（Customer Relationship Management，简称CRM）是企业中最炙手可热的一个概念，它是“以客户为中心”的一种商务战略，也是企业改善与客户之间关系的一种管理方法，CRM已经成为企业在激烈的市场竞争中取胜的重要法宝。

由于在政府中的巨大应用潜力，起源于私营部门的CRM概念近年来正在被各国政府普遍接受，政府部门已经习惯把他们服务的对象，如公民、企业、非盈利组织、政府部门自身等称为“客户”，而不再像以前那样更喜欢称他们为“公民”、“选民”或“纳税人”。

政府客户关系管理是一种“以客户（公众）为中心”重组政府服务的战略举措，其根本目的是改善政府与公众之间关系，进而推进政府职能转变和服务型政府建设。

这是一种全新的政府服务理论，并已经在全球电子政务中获得了广泛的应用，其中，被世界各国普遍推崇和追求的“以客户（公众）为中心”的一站式政府电子服务平台就是其最突出的体现。

<<企业和政府客户关系管理理论>>

章节摘录

插图：(2) 其他公司的定义IBM公司的理解：一是企业的商务目标，即通过一系列技术手段了解客户目前的需求和潜在客户的需求；二是企业要整合信息流程，使企业对所有顾客的信息的了解达到整体和一致性。

他们将顾客关系管理分为三类：关系管理（不仅要一次性成功营销，还要开展持续性的关系营销）、流程管理和接入管理。

德勤公司的理解：第一，将公司内部孤立和分散的客户数据综合起来，使公司对每一顾客有比较全面的认识；第二，使顾客不管从哪一渠道与公司打交道，都能够得到满意的服务；第三，企业的服务人员与每一客户交往都具有个性化，每一次交往都要有详细记录；第四，公司需要从客户交往中学习。

惠普公司的理解：不能够仅仅把CRM看做是一个简简单单的软件，CRM对企业来讲，首先是一个商业战略，是帮助企业实现管理理念变化的工具。

很多人认为，CRM就是销售自动化，或者是对市场活动的管理，或者说是呼叫中心，所有这些看法都是片面的。

CRM实际上是给企业提供了一种工具，通过这种工具，企业可以通过多种渠道为客户提供全方位的服务，这些渠道包括电话的方式、电子邮件的方式、无线通信的方式（如：手机、PDA），或者是面对面的方式。

所提供的活动既涉及市场部门、销售部门，同时还涉及技术支持和服务等部门。

CRM是一个复杂的系统集成工程，需要进行复杂的集成，需要与ERP系统集成，需要与财务系统集成，也需要与订单管理系统集成。

实施CRM的最终目的是帮助企业增加收入，提高利润，提高客户满意度。

NCR公司（“关系管理技术”解决方案全球领导厂商）的理解：CRM是企业的一种机制。

通过与客户不断互动，为客户提供信息，与客户进行交流，可以了解客户和影响客户的行为，进而留住客户，不断增加企业利润。

通过实施CRM，能够分析和了解处于动态过程中的客户状况，从而搞清楚不同客户的利润贡献度，便于选择应该供应何种产品给何种客户，以便在合适的时间，通过合适的渠道去和客户进行交易。

在CRM中，管理机制是主要的，技术只是一部分，是实现管理机制的手段而已。

实施CRM，主要是企业的组织、流程以及文化方面的变革。

<<企业和政府客户关系管理理论>>

编辑推荐

《企业和政府客户关系管理理论》由浙江大学出版社出版。

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>