

<<客户关系管理理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理理论与实务>>

13位ISBN编号：9787505398047

10位ISBN编号：7505398040

出版时间：2004-05-01

出版时间：电子工业出版社

作者：杨路明

页数：416

字数：685000

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>

<<客户关系管理理论与实务>>

内容概要

本书全面、系统地介绍了客户关系管理（CRM）的理论及应用。尤其从战略管理思想、管理内容以及支撑现代管理的信息技术系统三个角度展开了对客户关系管理的讨论。

全书共分12章，前3章介绍了CRM的产生背景及在现代企业中的作用，分析了CRM的内涵，并说明了重视客户、重视客户关系管理战略的关键意义。

第4~9章系统介绍了CRM的流程、系统设计与实施，结合实际应用对数据管理、客户服务中心、 workflow管理及一对一营销等管理思想指导下的CRM营销作了详细讲解，并介绍了电子商务下的客户关系管理（e - CRM）及CRM与企业资源计划、供应链管理、知识管理等整合。

第10~11章着重探讨了客户关系管理对现代企业的作用和价值，并提出了评测CRM实施效果的方法和指标体系。

最后1章，本书结合中国实际，介绍了CRM在我国重要行业的应用现状、主流CRM系统的特点及发展趋势。

本书努力做到现代管理理念与信息技术相结合，理论与实务相结合，深入浅出，援引了大量案例，便于提高感性认识，加深理解。

CRM是一个飞速发展的领域，书中还特别反映了CRM领域的最新进展，努力做到与潮流接轨，与时代同步。

本书适合作为高等学校管理类、经济类及电子商务类本、专科的CRM课程教材，同时可以供CRM研究和应用人员及从事企业管理、信息经济、管理信息系统等的专业人士阅读和参考。

<<客户关系管理理论与实务>>

书籍目录

第1章 客户关系管理的起源和发展趋势 1.1 客户关系管理的起源 1.2 客户关系管理的发展动力 1.3 客户关系管理的未来发展趋势 1.4 本章小结第2章 客户关系管理的概念及内涵 2.1 CRM的定义和内涵 2.2 客户关系管理的核心思想 2.3 客户关系管理的价值链分析 2.4 CRM的功能 2.5 CRM的应用系统 2.6 CRM系统对企业的作用和实施效果 2.7 本章小结第3章 客户关系管理战略与客户分析 3.1 企业战略管理视野下的客户关系管理 3.2 客户细分 3.3 CRM与顾客满意度 3.4 CRM与顾客忠诚度 3.5 本章小结第4章 客户关系管理的营销策略 4.1 数据库营销 4.2 关系营销 4.3 一对一营销 4.4 客户关系管理的营销策略创新 4.5 CRM的营销自动化 4.6 CRM营销的其他理念 4.7 案例：西班牙中央银行的CRM营销策略分析 4.8 本章小结第5章 客户关系管理系统设计与实施 5.1 CRM的系统结构模型 5.2 CRM的软件系统模型 5.3 CRM系统实施 5.4 本章小结第6章 CRM中的数据管理 6.1 CRM的客户数据 6.2 CRM数据库的构建 6.3 数据仓库 6.4 数据仓库中的数据组织与数据集成 6.5 数据挖掘技术在CRM中的应用 6.6 CRM的决策支持系统和商业智能 6.7 本章小结第7章 客户服务中心 7.1 客户服务中心的发展历程 7.2 CTI技术及应用简介 7.3 客户服务中心的作用 7.4 客户服务中心的设计与建设 7.5 客户服务中心在典型行业的应用 7.6 本章小结第8章 CRM与管理信息系统 8.1 workflow管理技术 8.2 workflow管理信息系统与CRM集成应用 8.3 CRM应用的业务流程设计和自动化 8.4 CRM应用的基本功能模块和设计原理 8.5 本章小结第9章 CRM扩展与应用整合 9.1 CRM与电子商务的融合 9.2 CRM与供应链管理 9.3 CRM与企业资源计划 9.4 知识管理：CRM应用的延伸 9.5 本章小结第10章 客户关系管理与企业变革 10.1 CRM打造企业核心竞争力 10.2 客户关系管理与企业组织再造 10.3 客户关系管理与业务流程重构 10.4 企业文化与CRM战略的互动 10.5 本章小结第11章 CRM的运行绩效及成本效益分析 11.1 CRM运行绩效评价 11.2 CRM实施成本 11.3 CRM系统的效益体现 11.4 本章小结第12章 客户关系管理在中国 12.1 客户关系管理在我国的发展 12.2 客户关系管理的行业应用分析与案例 12.3 中国CRM产品现状与发展前瞻 12.4 本章小结附录A 常用英文全称及专业术语附录B 参考文献

<<客户关系管理理论与实务>>

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>