第一图书网, tushu007.com

<<CRM理论与实践>>

图书基本信息

书名：<<CRM理论与实践>>

13位ISBN编号：9787505887169

10位ISBN编号：7505887165

出版时间：2009-12

出版时间：经济科学出版社

作者：谷再秋

页数：202

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

《CRM理论与实践》的特点在于理论与实践的密切结合，在研究客户关系基本理论的基础上，侧重于客户关系的系统应用，对通用客户关系的系统工作流程进行了深入的分析和探讨。
力求打造一个有理论根基的、直观的、具有可操作性的客户关系管理实践模式，使读者可以通过此书了解客户关系管理最基本的理论框架和最直接的系统全貌，对客户关系管理形成更完整的客观认知。
《CRM理论与实践》的实践系统操作部分借鉴了金蝶国际软件集团有限公司KingdeeEAS—CRM软件系统的设计理念和界面结构，只为了给读者呈现更易于理解的直观感受。
在这里十分感谢金蝶国际软件集团有限公司对《CRM理论与实践》的大力支持和充分信任，使《CRM理论与实践》得以自由地展现当今国内最先进的CRM产品的基本功能全貌。
《CRM理论与实践》由七章组成：第一章是CRM的基础理论，论述了客户关系管理的产生、发展、内容、意义等最基本的理论内容。
第二章至第五章是CRM的系统原理及实践应用，论述了CRM系统的总体结构，以及市场、销售、服务三个子系统的业务流程、数据处理流程、主要数据文件结构、系统功能分析和实践操作等内容。
第六章是关于CRM系统的实施，论述了实施的条件、步骤以及成败因素等。
第七章是关于物流行业CRM中的服务创新、系统构建等内容。

<<CRM理论与实践>>

书籍目录

第一章 CRM基础理论第一节 CRM的产生和发展一、CRM产生的背景二、CRM产生的原因三、CRM的发展历程四、CRM在我国的发展第二节 CRM的含义一、CRM的定义二、CRM的内涵三、CRM与其他相关概念的关系第三节 CRM的内容和意义一、CRM的特点二、CRM的分类三、CRM的构成四、CRM的核心思想五、企业实施CRM的意义第二章 CRM系统概述第一节 CRM系统的一般模型一、CRM系统的架构二、CRM系统的业务流程三、CRM系统的体系结构四、CRM系统功能结构第二节 CRM系统的初始设置一、系统初始安全设置二、系统初始化设置第三节 CRM系统的客户管理一、客户基本管理二、客户深层管理第三章 市场管理子系统第一节 市场管理子系统数据分析一、市场管理子系统描述分析二、市场管理子系统数据处理流程三、市场管理子系统主要数据文件第二节 市场管理子系统功能模块一、营销战役管理二、市场计划管理三、市场情报管理四、图表分析第四章 销售管理子系统第一节 销售管理子系统数据分析一、销售管理子系统描述分析二、销售管理子系统数据处理流程三、销售管理子系统主要数据文件第二节 销售管理子系统功能模块一、线索管理二、商机三、销售报价四、销售合同五、佣金六、销售订单七、收款……第五章 服务管理子系统第六章 CRM系统的实施第七章 物流行业CRM研究参考文献

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