

<<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：9787562320395

10位ISBN编号：756232039X

出版时间：2004-4

出版时间：华南理工大学出版社

作者：李志宏 编

页数：199

字数：300000

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

本书系统地论述了电子商务时代客户关系管理的基本理论、实施方法、关键技术和实际应用。全书共9章，首先介绍客户关系管理的基本概念、发展背景和理论框架；然后从实现的角度阐述了客户关系管理的流程重组和实施方法论，并对呼叫中心、数据仓库、系统整合等关键技术环节作了深入的分析；最后从应用的角度介绍了客户关系管理的新拓展、主要产品和行业应用特点。

客户关系管理是一门新兴的综合性电子商务应用课程，本书的内容体系设计充分体现了技术和管理的融合性和交叉性，有利于培养复合型的电子商务人才。

本书可作为高等院校电子商务、工商管理等专业是客户关系管理课程教材，也可作为相关领域管理人员或研究人员的参考用书。

## &lt;&lt;客户关系管理&gt;&gt;

## 书籍目录

1 客户关系概论 引例：嘉信理财公司：客户革命的先行者 本章要点 1.1 客户中心论的形成和发展  
1.2 客户研究 1.3 客户让渡价值与客户满意 1.4 客户的忠诚 本章小结 思考与练习2 客户关系管理的理论框架 引例：银行业的CRM应用 本章要点 2.1 客户关系管理产生的原因 2.2 客户关系管理理论的形成与发展 2.3 客户关系管理的内涵与作用 2.4 基于Internet和电子商务的CRM应用系统 本章小结 思考与练习3 基于客户关系管理的业务流程重组 引例：第一联盟银行的业务流程重组 本章要点 3.1 CRM应用中的业务流程重组 3.2 CRM应用中的营销过程自动化 3.3 CRM应用中的销售过程自动化 3.4 CRM应用中的客户服务与支持 本章小结 思考与练习4 客户关系管理系统的实施 引例：Monster.com导入CRM的痛苦经历 本章要点 4.1 CRM系统实施的方法论 4.2 CRM解决方案的选择 4.3 应用服务托管与CRM 本章小结 思考与练习5 呼叫中心的建设 引例：招商银行建设95555呼叫中心 本章要点 5.1 呼叫中心概述 5.2 呼叫中心的关键技术 5.3 呼叫中心的建设与管理 本章小结 思考与练习6 数据仓库和数据挖掘技术 引例：美国西部电信公司 本章要点 6.1 数据库与数据仓库技术的发展 6.2 客户数据仓库 6.3 知识数据仓库 6.4 数据挖掘与决策支持系统 6.5 数据挖掘在CRM中的应用 6.6 CRM环境下商业决策分析智能 本章小结 思考与练习7 CRM系统与ERP系统、SCM系统的整合 引例：亿百合CareCRM 本章要点 7.1 CRM系统与ERP系统的整合 .....8 伙伴关系管理9 CRM的主要产品及其行业应用参考文献编后记

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>