

<<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：9787801622044

10位ISBN编号：7801622049

出版时间：2001-6

出版时间：经济管理出版社

作者：王广宇

页数：459

字数：263

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

本书全面、系统地研究了客户关系管理 (Customer Relationship Management CRM) 的思想、管理理念、应用体系和功能组件, 设计了Internet时代企业实施客户关系管理的解决方案和方法。全书对客户关系的定义、基础架构、企业组织再造、业务流程重构及CRM系统设计与建设等问题进行了深入探讨, 较深刻地论述了客户关系管理环境下呼叫中心、数据仓库、决策支持系统的建设、以及CRM与MIS (企业信息系统)、ERP (企业资源规划)、SCM (供应链管理) 等应用系统的整合和集成方法, 详尽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、实现企业全面电子化运营目标方面的重要作用。

本书是国内第一本全面研究和介绍客户关系管理的著作, 将为国内企业领导者、管理规划人员和广大经济管理界人士提供有益的帮助, 同时也适合企业管理、信息经济、系统工程等专业领域的研究人员阅读和参考。

#### 作者简介

王广宇：现任职于中国工商银行总行。  
长期以来致力于金融与计算机行业内IT专业服务的研究与推进，在信息系统应用集成、项目规划、管理咨询、以及ERP、SCM和CRM等大型垂直软件系统、解决方案诸领域有较深入的理论研究和丰富的实践经验，与多家知名的IT企业、咨询机构和专

## <<客户关系管理>>

### 书籍目录

前言：客户关系管理——闪亮登场的企业全面电子化运营方案第一章 网络经济和电子商务背景下企业管理的创新与发展 第一节 网络经济与企业商务e化 一、网络经济、电子商务与企业商务e化 二、“准电子商务”与企业“商务e化” 案例研究 第二节 知识管理——商务e化企业的运营机制 一、网络经济与现代化企业运营管理 二、知识管理——崭新的企业运营机制 案例研究 第三节 “以客户为中心”——商务e化企业的战略航标 一、谁不拥抱客户，谁就将必死无疑 二、为什么要重点树立客户战略 三、以客户为中心，推进客户关系管理（CRM） 案例研究第二章 客户关系研究 第一节 重新认识我们的客户 一、客户导向的时代 二、客户是谁 三、客户与企业价值链 案例研究 第二节 客户定位 一、企业如何开展客户定位 二、客户定位与客户流失分析 案例研究 第三节 客户接触点 第四节 客户满意度与忠诚度 一、客户满意度研究 .....第三章 客户关系管理基础理论第四章 客户关系管理应用：组织再造与业务流程重构第五章 客户关系管理系统的设计与建设第六章 客户关系管理与企业核心竞争力研究第七章 客户关系管理与企业资源规划、供应链管理的整合第八章 客户关系管理在中国——以在中国商业银行的应用为案例参考书目后记

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>