

<<决策方法与客户分类>>

图书基本信息

书名：<<决策方法与客户分类>>

13位ISBN编号：9787810788403

10位ISBN编号：781078840X

出版时间：2007-3

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：晁欣

页数：222

字数：270000

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>

## &lt;&lt;决策方法与客户分类&gt;&gt;

## 内容概要

CRM作为一个复杂的管理决策系统，其中的客户分类问题是指根据客户属性来划分客户集合，通过获得的客户类别来分析和预测客户消费模式的客户整理与管理过程。

本书从多属性决策分析的角度，提出采用多属性群决策的理论方法来研究客户分类问题，重点详细地研究客户排序、分级、集团划分及分析等问题，探讨基于多属性群决策的客户分类思想理论，以便提出有理论意义和实际价值的方法。

本书对相关的决策理论与方法、群决策理论、多属性决策，以及客户关系管理的基本理论作了较为详细的介绍。

在此基础上，展开基于决策理论与方法的客户分类研究的内容。

首先，本书结合当前实际管理背景对客户及客户关系内涵进行进一步扩展，建立了一种网络式客户关系体系框架；针对网络式客户关系体系中的典型客户关联规则提取问题，本书利用信息粒的粒计算方法，提出一种基于二进制数粒计算的客户属性关联规则提取方法；本书将客户分类问题上升到决策的层面，利用群决策的理论方法，提出了建立在群给出的优先序关系基础上的客户分类方法。

其次，本书分别研究定性与定量两种评判信息形式下，基于多属性群决策方法的客户分类问题。结合问题的实际需求，本书给出的实用方法包括基于PLWAA算子和PLAHA算子的改进的纯语言多属性群决策客户分类方法，基于混合定量数值型多属性群决策的客户分类方法。

再次，本书通过探讨群决策中的集团序思想起源，建立并研究客户集团序概念体系，通过集团序意义下的客户集团划分研究，建立基于集团序的客户集团划分方法。

最后，将本书提出的客户分类方法应用于某公司2005年随机抽样的集团客户样本，展示方法在实际应用中的实施步骤，并进行结果的分析讨论。

本书重点研究客户排序、分级、集团划分及分析等问题，深入探讨基于多属性群决策的客户分类思想理论。

本书将决策理论与方法同客户关系管理（CRM）理论紧密结合起来，运用定性分析与定量分析相结合的分析方法，做到了理论研究 with 实证分析的恰当结合。

## <<决策方法与客户分类>>

### 作者简介

咎欣，辽宁锦州人，北方工业大学工学学士，北京理工大学管理学硕士、博士。  
现任对外经济贸易大学国际商学院教师、硕士生导师。

咎欣博士先后在《统计与决策》、《科学技术与工程》、《中国质量》、《现代管理科学》、《数学的实践与认识》、《南京师范大学学报》、

## &lt;&lt;决策方法与客户分类&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 绪论 第一节 问题提出 第二节 客户分类理论 第三节 多属性群决策理论 第四节 研究问题与思路 第二章 决策理论与方法的基础知识 第一节 决策和决策理论 第二节 决策分析的基础理论 第三节 确定型决策问题 第四节 风险型决策问题 第五节 不确定型决策问题 第六节 小结 第三章 群决策理论基础 第一节 群决策问题的背景 第二节 群决策的主要研究成果 第三节 群决策的方法论 第四节 群决策的基本理论 第五节 群决策的过程 第六节 小结 第四章 多属性决策 第一节 多属性决策的基本术语 第二节 多属性决策的基本理论 第三节 多属性决策的方法 第四节 多属性群决策及其方法 第五节 小结 第五章 客户关系管理与客户分类 第一节 客户关系管理的基本理论 第二节 客户与客户关系 第三节 客户价值 第四节 客户细分与客户分类 第五节 小结 第六章 多属性群决策意义下的客户分类研究 第一节 网络式客户关系体系 第二节 网络式客户关系体系中的典型客户属性关联规则 第三节 基于多属性群决策的客户分类理论基础 第四节 小结 第七章 定性语言型评判信息的客户分类研究 第一节 定性评判信息形式下的多属性群决策方法研究 第二节 改进的纯语言多属性群决策方法研究 第三节 基于改进的纯语言多属性群决策的客户分类研究 第四节 小结 第八章 定量数值型评判信息的客户分类研究 第一节 基础理论研究 第二节 属性值的规范化预处理 第三节 混合定量数值型多属性群决策研究 第四节 基于混合定量数值型多属性群决策的客户分类研究 第五节 小结 第九章 基于集团序的客户集团划分研究 第一节 集团序思想起源 第二节 集团序的概念体系 第三节 集团序稳定性分析 第四节 集团序意义下的客户集团划分研究 第五节 小结 第十章 客户分类方法的实施分析 第一节 实施背景 第二节 基于改进的纯语言多属性群决策的客户分类 第三节 基于混合定量数值型多属性群决策的客户分类 第四节 基于集团序的客户集团划分 第五节 分析与讨论 第十一章 结论与展望 第一节 本书研究的主要结果 第二节 需要进一步开展的研究工作 附录 附录1 语言决策矩阵 附录2 混合型决策矩阵 附录3 集团客户样本的评估得分 附录4 客户分类的理论与方法研究综述 附录5 运用模糊数学方法进行客户关系价值判定 附录6 基于区间型多属性群决策的客户分类研究 附录7 基于集团序的客户分类研究 附录8 基于多属性群决策理论方法的客户分类研究初探 附录9 基于纯语言多属性群决策的客户分类研究 参考文献 后记

<<决策方法与客户分类>>

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>