

<<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：9787810827478

10位ISBN编号：7810827472

出版时间：2007-5

出版时间：北京交大

作者：王永贵

页数：418

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

本书紧紧围绕客户中心时代、服务经济时代和知识经济时代的特点，着眼于对传统客户关系管理工具的改造和强化学科交叉的特点，既系统地阐述了客户关系管理的一般知识，也探讨了客户关系管理战略、客户互动管理、数据挖掘技术、客户关系管理软件系统和网络技术等新的理论和方法。特别是本书还把关系质量、关系盈利性、服务生产率、关系资产和网上客户关系管理等内容纳入到相应章节之中，所构建的理论体系和实施框架，既体现了客户关系管理的实施流程，又囊括了客户关系管理中的核心专题，进而形成了比较完善的体系和明晰的层次。

作者简介

王永贵，南京大学市场营销系教授、学科带头人，英国Journal of Technology Management in China副主编。
香港城市大学管理科学系博士，南开大学工商管理博士。
南开大学现代物流研究中心兼职教授，教育部人文社会科学重点研究基地南开大学公司治理与管理创新研究中心兼职

<<客户关系管理>>

书籍目录

第1章 客户关系管理导论 1.1 客户关系管理的产生与发展 1.2 客户关系管理的内涵与本质 1.3 客户关系管理的外延 1.4 客户关系管理理论与实践误区 1.5 本书的内容框架 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 企业自评练习 补充阅读材料第2章 客户关系管理的理论基础 2.1 客户关系管理的相关基础 2.2 诠释客户关系 2.3 客户关系生命周期 2.4 客户关系组合管理 2.5 客户关系管理收益、成本与风险 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 补充阅读材料第3章 CRM远景与目标 3.1 客户关系管理远景 3.2 客户关系管理目标 3.3 客户关系管理终极目标——客户资产 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 企业自评练习 补充阅读材料第4章 客户关系战略与过程模型 4.1 客户关系管理战略概述 4.2 客户关系战略管理的过程模型 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 补充阅读材料第5章 CRM战略的实施与变革 5.1 CRM战略的实施 5.2 文化变革与CRM战略实施 5.3 实施CRM战略变革 5.4 CRM战略实施的关键成功因素 5.5 CRM战略实施中的问题与对策 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 企业自评练习 补充阅读材料第6章 客户忠诚管理 6.1 客户忠诚的界定与测量 6.2 客户忠诚的影响因素 6.3 如何在网络时代赢得客户忠诚 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 企业自评练习 补充阅读材料第7章 客户互动管理 7.1 客户互动概述 7.2 客户互动的有效管理 7.3 客户互动的进展与动态 7.4 客户抱怨处理与服务补救 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 补充阅读材料第8章 客户关系管理系统 8.1 CRM系统的模块、功能与技术要求 8.2 CRM系统的实现过程 8.3 CRM系统的实施 8.4 CRM系统实施失败的原因及对策 8.5 现有CRM系统介绍与评价 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 补充阅读材料第9章 客户信息的整合与运用 9.1 客户信息、信息技术与CRM 9.2 CRM系统和数据仓库 9.3 CRM系统中的数据挖掘 9.4 知识发现与CRM 9.5 联机信息分析处理与CRM 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 补充阅读材料第10章 网上客户关系管理 10.1 因特网的革命性影响 10.2 客户关系管理与因特网 10.3 网上客户关系管理对企业运营产生的影响 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 企业自评练习 补充阅读材料第11章 客户关系管理绩效的测评 11.1 绩效管理的内容及其评价方法 11.2 CRM投资回报分析 11.3 关系质量测评 11.4 基于BSC的CRM绩效 本章案例 本章小结 关键概念 思考与练习题 企业自评练习 补充阅读材料后记

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>