

<<CRM实验教程>>

图书基本信息

书名：<<CRM实验教程>>

13位ISBN编号：9787811389616

10位ISBN编号：7811389614

出版时间：2010-9

出版时间：西南财经大学出版社

作者：陈虎，张帆 主编

页数：141

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

本书结构上采用理论与软件操作相结合的方法，在概述CRM理论的基础上，详细地介绍了金蝶CRM软件的各项功能的使用方法，以期达到理论联系实际的目的。

全书共八章，分为四个部分。

第一部分对CRM的相关理论做了综合性概述，使未接触过CRM的学生对什么是CRM有一个比较清晰的认识；第二部分是作为软件操作数据的KJ公司的背景资料介绍；第三部分是结合KJ公司资料来演示金蝶公司CRM软件的使用方法；第四部分为RS企业CRM案例分析，训练学生从系统的角度来思考CRM系统。

书籍目录

第一章 CRM概述 第一节 CRM产生的背景 第二节 CRM的理论基础 第三节 CRM的定义和内涵 第四节 CRM系统的业务框架第二章 实验案例资料介绍 第一节 案例公司背景资料介绍 第二节 CRM系统模拟演示需要的基本数据资料第三章 系统初始化 第一节 基础数据设置 第二节 日常事务处理第四章 客户管理 第一节 客户类型和属性定义 第二节 客户生命周期管理 第三节 客户档案管理 第四节 客户价值 第五节 客户分析第五章 市场管理 第一节 市场管理基础设置 第二节 市场管理日常操作第六章 销售管理 第一节 销售管理概述 第二节 销售管理基础设置 第三节 销售管理日常操作第七章 服务管理第八章 RS企业CRM案例分析参考文献

#### 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>