

<<CRM行动手册>>

图书基本信息

书名：<<CRM行动手册>>

13位ISBN编号：97871111103493

10位ISBN编号：7111103491

出版时间：2002-9-1

出版时间：机械工业出版社

作者：孟凡强,王玉荣

页数：277

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>

## <<CRM行动手册>>

### 内容概要

本书从竞争环境、信息技术、营销管理、内涵和外延、系统功能、厂商和产品、未来趋势、行业应用、应用模式、实施路径、流程重组、案例透视、效益评估等角度提供对CRM的全景式的扫描，在每一方面都有诸多的心得和诀窍与您分享。

本书内容均来自于著者研究、咨询和培训的亲身实践，强调可操作性和实用性，主线清晰，视野广阔。

本书适合负责CRM系统建设的人员、CRM软件商和咨询商、企业前端工作人员、CRM研究人员阅读。每个读者都可以将从本书中获得的对CRM的理解应用到自己的日常工作中。

## <<CRM行动手册>>

### 作者简介

孟凡强先生，企业资源管理研究中心（AMT）资深顾问，AMT个人高级会员；一直致力于企业管理和信息化的策略、技术、应用方面的咨询和研究工作，涉及的领域有竞争情报、ERP、CRM、知识管理；在CRM领域有着多年的理论研究及咨询实践经验，曾为多家知名企业提供过咨询建设，对

书籍目录

丛书序前言引子：本手册提供了很多问题的答案第1章 新时代的营销管理 我们所处的环境 信息和信息技术的影响 信息意味着什么 信息技术意味着什么 营销管理的发展 从以产品为中心到以客户为中心 从交易营销到关系营销 从大规模生产到大规模定制第2章 如何认识客户关系管理 CRM的产生和发展 需求的拉动 管理理念的更新 技术的推动 CRM的内涵、外延 CRM的概念 CRM：管理和IT的结合第3章 剖析CRM系统功能第4章 CRM与其他：区别与联系第5章 国内外的CRM厂商与产品第6章 CRM的全球市场和未来之路第7章 CRM的实现参考文献术语对照

#### 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>