

<<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：9787562237426

10位ISBN编号：7562237425

出版时间：2008-6

出版时间：华中师范大学出版社

作者：易明

页数：280

字数：340000

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

《客户关系管理》是教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会确定的电子商务专业前沿类核心课程之一。

本书广泛吸收国内外同类教材的优点，结合电子商务专业的知识体系，将客户关系管理(CRM)定位于现代管理思想、管理技术和管理实施的结合体。

它以信息技术为手段，通过对“以客户为中心”的客户关系管理系统的设计，为管理企业的战略、流程、组织和技术系统提供一个自动化的解决方案，用以提高客户价值和忠诚度，进而实现企业利润的可持续增长。

因此，本书根据CRM研究的最新理论和实践，结合CRM系统应用成果，从管理思想(第1—4章)、管理技术(第5~7章)和管理实施(第8~10章)三方面对CRM作了全面的阐述，力求做到深入浅出。

本书可作为各类学校电子商务专业的教材，也可供电子商务从业人员参考。

## &lt;&lt;客户关系管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 客户关系管理概述 1.1 客户关系管理产生的背景 1.2 客户关系管理的内涵 1.3 客户关系管理与企业竞争力发展第2章 客户关系管理的理论基础 2.1 客户关系与关系营销 2.2 客户终身价值与客户让渡价值 2.3 客户满意与客户忠诚第3章 客户识别与客户获取 3.1 客户识别 3.2 客户获取 3.3 客户沟通第4章 客户保持与客户关系恢复 4.1 客户保持 4.2 客户抱怨管理 4.3 客户关系恢复第5章 客户关系管理系统 5.1 客户关系管理系统的结构 5.2 客户关系管理系统的类型 5.3 客户关系管理系统及其发展趋势第6章 CRM系统中的数据管理技术 6.1 数据库技术 6.2 数据仓库技术 6.3 在线分析处理技术 6.4 数据挖掘技术第7章 呼叫中心技术 7.1 呼叫中心概述 7.2 呼叫中心的关键技术 7.3 呼叫中心技术在CRM中的应用第8章 客户关系管理实施 8.1 客户关系管理战略 8.2 客户关系管理战略实施 8.3 客户关系管理项目实施 8.4 客户关系管理项目的风险控制第9章 CRM与ERP、SCM的整合 9.1 ERP与SCM概述 9.2 CRM与ERP的整合 9.3 CRM与SCM的整合第10章 客户关系管理的行业应用 10.1 航空业的客户关系管理应用 10.2 房地产行业的客户关系管理应用 10.3 制造业的客户关系管理应用 10.4 物流业的客户关系管理应用参考文献后记

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>