第一图书网, tushu007.com

# <<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：9787040240191

10位ISBN编号：704024019X

出版时间：2008-6

出版时间：高等教育出版社

作者：汤兵勇，雷轶　主编

页数：137

字数：210000

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

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

本书立足于高等职业教育的特点，从企业实际应用出发，较系统地阐述了客户关系管理的基本应用技术。
书中主要讨论了客户关系管理的基本概念、客户关系、客户满意度指数、客户忠诚、客户终生价值、客户生命周期、客户关系管理系统的基本组成与分类以及客户关系管理中的数据仓库与数据挖掘技术等。
本书注重理论联系实际，叙述时力求深入浅出，简单易懂，并结合大量的实际案例加以说明。

本书适用于普通高等院校(高职高专、应用型本科)、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院电子商务类专业及其他相关专业的教学，也可供五年制高职学生使用，并可作为社会从业人士的参考读物。

# <<客户关系管理>>

## 书籍目录

第1章 客户关系管理(CRM)综述
1.1 客户关系管理的定义
1.2 客户关系管理产生的背景与发展历史
1.3 客户关系管理的作用与企业文化
1.4 客户关系管理与电子商务
第2章 客户关系管理及其关联系统
2.1 客户关系管理与供应链管理(SCM)
2.2 客户关系管理与企业资源计划(ERP)
2.3 CRM应用中的业务流程再造(BPR)
第3章 客户关系简介
3.1 客户关系分类
3.2 静态客户关系
3.3 动态客户关系
3.4 客户忠诚分析
3.5 客户满意与客户忠诚的关系分析
第4章 客户满意度指数
4.1 客户满意度指数模型
4.2 客户满意度指数测评体系
第5章 客户终生价值
5.1 客户关系管理的竞争力
5.2 客户终生价值分析
5.3 客户终生价值的测量方法与模型
第6章 客户生命周期
6.1 客户关系发展的四阶段模型
6.2 客户生命周期的划分及各阶段特点
6.3 客户的维系策略
第7章 客户关系管理系统简介
7.1 客户关系管理系统的一般模型
7.2 客户关系管理系统的功能介绍
第8章 客户关系管理系统的分类
8.1 运营型客户关系管理系统
8.2 分析型客户关系管理系统
8.3 协作型客户关系管理系统
8.4 各种客户关系管理系统之间的关系
第9章 CRM中的数据仓库与数据挖掘
9.1 客户关系管理与数据仓库
9.2 客户关系管理与数据挖掘
9.3 应用案例
第10章 综合案例分析
10.1 C公司实施客户关系管理的前期论证和准备
10.2 C公司的CRM方案
10.3 C分司CRM方案的实施
第11章 客户关系管理行业应用案例
11.1 案例实践(1)——保险行业
11.2 案例实践(2)——金融行业

第一图书网, tushu007.com


11.3 案例实践(3)——汽车制造行业
11.4 案例实践(4)——医药行业
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