

<<客户关系管理理论与应用>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理理论与应用>>

13位ISBN编号：9787111197966

10位ISBN编号：7111197968

出版时间：2006-9

出版时间：机械工业出版社

作者：李志刚

页数：324

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>

## <<客户关系管理理论与应用>>

### 内容概要

本书全面、系统地介绍了客户关系管理（CRM）的基本思想理论、实施方法、关键技术及实践应用。全书共12章，首先介绍了客户关系管理的基本知识、理论方法及战略；然后从原理和实现的角度阐述了客户关系管理软件的功能、结构、类型和实施方式；最后从理论、实践、操作三个层面介绍了呼叫中心的应用、数据处理技术，CRM的产品与市场，以及CRM软件的实习与操作。

本书结构合理，内容丰富，深入浅出，插入了许多鲜活的案例，着力介绍当前客户关系管理研究和应用的最新成果，并在教材中引入了实验实习的内容。

本书可作为信息管理、电子商务、市场营销、工商管理、物流管理等专业的教材，也可作为相关领域管理人员或研究人员的参考资料。

## &lt;&lt;客户关系管理理论与应用&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一章 客户关系管理的基础知识 第一节 客户关系管理的产生和发展 第二节 客户与客户关系 第三节 客户价值与客户定位 思考题 案例分析第二章 客户关系管理的理论与方法 第一节 客户关系管理的理论体系 第二节 客户细分 第三节 客户满意度 第四节 客户终身价值 第五节 客户生命周期及价值 思考题 案例分析第三章 客户关系管理战略与业务流程再造 第一节 客户保持管理 第二节 客户关系管理战略 第三节 CRM应用与业务流程再造 思考题 案例分析第四章 CRM软件系统 第一节 主流的CRM软件系统介绍 第二节 CRM软件系统中的接触活动及业务功能 第三节 CRM软件技术功能及要求 第四节 CRM软件系统的发展 思考题 案例分析第五章 CRM应用系统的分类及功能 第一节 运营型CRM 第二节 分析型CRM 第三节 协作型CRM 第四节 三类CRM应用系统的定位和关系 思考题 案例分析第六章 呼叫中心在客户关系管理中的应用 第一节 呼叫中心及其发展 第二节 CRM与呼叫中心的关系 第三节 CTI技术与呼叫中心的分类 第四节 呼叫中心的结构和功能 第五节 呼叫中心的选择、建设和管理 第六节 呼叫中心的产品简介 思考题 案例分析第七章 客户关系管理系统的功能与结构设计 第一节 CRM系统设计的基础 - - 客户数据 第二节 CRM的结构 第三节 CRM业务流程分析与设计 第四节 CRM的技术结构 第五节 CRM的网络结构 第六节 eCRM 思考题 案例分析第八章 客户关系管理项目的实施与控制 第一节 实施CRM项目的战略思想 第二节 CRM系统实施的目标与原则 第三节 CRM实施的步骤和方法论 第四节 CRM系统实施的绩效评估 第五节 企业成功实施CRM的条件 第六节 导致CRM实施失败的因素 思考题 案例分析第九章 CRM中的数据管理技术第十章 知识管理与CRM应用第十一章 CRM产品及市场分析第十二章 CRM系统的课程实习与实践参考文献

<<客户关系管理理论与应用>>

编辑推荐

其它版本请见：《客户关系管理理论与应用（第2版）》

<<客户关系管理理论与应用>>

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>