# <<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:9787302311300

10位ISBN编号: 7302311307

出版时间:2013-3

出版时间:清华大学出版社

作者:王广宇

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

王广宇所著的《客户关系管理(第3版)》是客户关系管理(CustomerRelationshipManagement, CRM)研究领域的最新成果,通过大量详实的案例,从理论、运营、技术和行业四个方面,对客户关系管理进行了全方位的深度剖析,阐述了CRM系统提升企业核心竞争力、推动电子商务的重要作用,并结合CRM在银行、保险、证券、电信、IT、医药、物流、制造等多个行业的应用提供了全景式的方法介绍。

作为专注于"行业应用"和"方法论"层面的CRM专著,《客户关系管理(第3版)》展现了国内外CRM领域最新的研究成果与实践经验,融合了国外先进管理理论,更结合了中国企业实际,不仅有极强的理论领先性,也具有相当的实用价值,将为国内企业领导者、管理和规划人员及对新态管理感兴趣的人士提供参考,同时亦适合用作企业管理、计算机应用、信息经济、系统工程、客户服务等专业高年级本科生和研究生教材。

## <<客户关系管理>>

#### 作者简介

王广宇,金陵华软基金的创始人,他所创立的"中华软件基金"是近年国内业绩最突出的产业基金品牌之一。

王广宇先生是著名的私募股权投资和金融信息化专家,在金融科技产业融合、境内外上市、投资并购领域拥有丰富经验。

曾参与国家"九五"至"十一五"规划相关课程研究,科技部"现代服务业发展战略及中长期规划"总体组专家,著有《客户关系管理》、《金融病毒》、《知识管理——冲击与改进战略研究》等十余部专著,并荣获多个学术奖项。

王广宇先生是中国科学院研究生院兼职教授,并担任中国人民大学校董、吉林大学校董、中国互联网协会理事、中国投资协会股权和创业投资专业委员会常务理事等社会职务。

# <<客户关系管理>>

#### 书籍目录

第一篇 理论研究 第1章 背景:谁不拥抱客户,谁将必败无疑 1.1 "以客户为中心"的时代 1.1.1 呼唤创新的时代 1.1.2 网络经济:引发变革 1.1.3 "以客为本"的发端 1.2 管理变革与客户战略 1.2.1 新态企业管理的信息化图谱 1.2.2 立足客户战略,重塑商业模式 1.3 企业"E"化与客户导向 1.3.1 "准电子商务"与企业"E"化 1.3.2 聚焦客户导向,推动信息化革新 1.4 呼唤客户关系管理 1.4.1 服务:新生存法则 1.4.2 价值:呼唤CRM 第2章 基础:客户营销与客户关系 第3章 定义:理念、模式与方法第二篇 运营变革第三篇 技术系统第四篇 行业应用参考文献专用术语中英文索引后记

## <<客户关系管理>>

#### 媒体关注与评论

客户是当前企业间竞争的焦点。

本书紧密结合我国企业实施客户关系管理的实际,对企业经营管理人员具有重要的参考和借鉴作用。 ——清华大学经济与管理学院教授、博士生导师陈剑博士本书系统阐述了CRM理论及工具 在中国企业界的实施方略,相信能够引导企业管理人员凭借CRM的助力,最终达成与客户共生共赢的 愿景。

——德勤管理咨询中国区主管合伙人施能自先生国内的CRM实践虽早已起步,但本书的研究角度十分特别,作者使用科学的方法,阐述了他对客户关系管理的远见卓识。

——九五太维公司名誉董事长李宝民博士利用现代IT技术,搭建整合客户信息、及时响应需求的CRM系统,在业务竞争中极为重要。

本书对CRM价值和应用的详解独特精到,值得研读。

——永辉超市(601933)总裁张轩宁先生满足客户需求是企业竞争的核心导向。

客户关系管理对企业的价值巨大,作者具有丰富的产业和投资经验,对CRM实施的阐述及规划令人信 服。

——洽洽食品(002557)董事长陈先保先生现代企业的成功之道在于深度发掘客户的需求,为其提供最为专业和个性化的服务。

本书对客户关系管理行业实践应用的分析透彻、见解独到。

——世联地产(002285)董事长陈劲松先生以客户为中心的理念必须被企业内化和采用。 对追求高成长的企业家而言,本书对客户关系管理理念与实践的深入研究,具有重要的参考价值。

——湖北宜化(000422)董事长蒋远华先生如何持续为客户创造价值?

企业家应当秉持愿景,以市场为导向,聚焦于核心业务,走品牌和精品之路,为此我推荐阅读《客户关系管理》一书。

——九阳股份(002242)董事长王旭宁先生

## <<客户关系管理>>

#### 编辑推荐

作为一本系统化地研究客户关系管理的理论与实务,探讨最新CRM技术架构,揭示行业CRM应用方法的著作,王广宇所著的《客户关系管理(第3版)》旨在通过大量应用案例,揭示完整的CRM系统和方法论,可以使读者触类旁通,尽快成为CRM领域的专业人士。

本书的读者对象是各行业企业领导、管理人员、市场营销或CRM经理、项目设计与实施人员,广大CRM研究与兴趣爱好者。

本书也可作为高校信息管理、客户服务、市场营销、计算机和软件工程等专业研究生和本科生教材。

# <<客户关系管理>>

#### 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