

<<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：9787111365648

10位ISBN编号：711136564X

出版时间：2012-1

出版时间：机械工业出版社

作者：李志刚 主编

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、系统地讲述了客户关系管理（CRM）的基本理论、实施方法、关键技术及实践应用。全书共十一章，首先介绍了CRM的基础知识、理论、方法及战略；其次,从原理和实现的角度阐述了CRM软件的功能、结构、类型和实施的方法，以及CRM系统分析设计的技术；最后,从理论、实践、操作三个层面介绍了呼叫中心的应用、CRM数据管理技术、产品功能与市场，以及CRM课程的实习与操作，并结合课程教学内容在教材前九章设计了练习题。

本书结构合理，内容丰富，深入浅出，易教易学，插入了许多鲜活的案例，着力介绍当前CRM研究和应用的最新成果，并在书中引入实验实习的内容，强调对学生实际应用能力的培养。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专业研究人员的参考资料。

# <<客户关系管理理论与应用>>

## 书籍目录

- 序
- 前言
- 第一章 客户关系管理的基础知识
  - 学习目标
  - 第一节 客户关系管理的产生与发展
  - 第二节 客户与客户关系
  - 第三节 客户关系管理的定义与内涵
  - 第四节 客户价值与客户定位
  - 练习题一
  - 案例分析
- 第二章 客户关系管理的理论与方法
  - 学习目标
  - 第一节 客户关系管理的相关基础理论
  - 第二节 客户细分与客户分类管理
  - 第三节 客户满意度
  - 第四节 客户忠诚度
  - 第五节 客户关系生命周期及客户终生价值
  - 练习题二
  - 案例分析
- 第三章 客户关系管理战略与业务流程再造
  - 学习目标
  - 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
  - 第四节 应用CRM规范企业业务流程
  - 练习题三
  - 案例分析
- 第四章 CRM软件系统
  - 学习目标
  - 第一节 主流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软件系统的技术功能及要求
  - 第四节 CRM软件系统的发展
  - 第五节 CRM软件系统的云计算技术运营模式
  - 练习题四
  - 案例分析
- 第五章 CRM应用系统的分类及功能
  - 学习目标
  - 第一节 运营型CRM系统
  - 第二节 分析型CRM系统
  - 第三节 协作型CRM系统
  - 第四节 三类CRM应用系统的定位与关系
  - 练习题五
  - 案例分析
- 第六章 客户关系管理理论与应用目录
- 第六章 呼叫中心在客户关系管理中的应用

## <<客户关系管理理论与应用>>

### 学习目标

- 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 呼叫中心与客户服务
- 第四节 CTI技术与呼叫中心的分类
- 第五节 呼叫中心的结构与功能
- 第六节 呼叫中心的选择、建设和管理
- 第七节 呼叫中心的解决方案

### 练习题六

### 案例分析

## 第七章 客户关系管理系统的功能与结构设计

### 学习目标

- 第一节 CRM系统设计的基础——客户数据
- 第二节 CRM系统的体系结构与功能结构
- 第三节 CRM业务流程分析与设计
- 第四节 CRM系统的技术结构
- 第五节 CRM系统的网络结构
- 第六节 CRM系统设计与开发实例

### 练习题七

### 案例分析

## 第八章 客户关系管理项目的实施与控制

### 学习目标

- 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项目实施的步骤与方法论
- 第四节 CRM项目的绩效评估
- 第五节 企业成功实施CRM项目的条件
- 第六节 导致CRM项目实施失败的因素

### 练习题八

### 案例分析

## 第九章 CRM中的数据管理技术

### 学习目标

- 第一节 数据仓库概述
- 第二节 CRM中的客户数据仓库
- 第三节 数据挖掘技术
- 第四节 数据挖掘技术在CRM中的应用
- 第五节 联机分析处理技术与CRM

### 练习题九

### 案例分析

## 第十章 CRM产品功能与市场分析

### 学习目标

- 第一节 国内外CRM产品功能分析
- 第二节 CRM的市场分析
- 第三节 CRM软件的选择

### 思考题

### 案例分析

## 第十一章 CRM系统的课程实习与实践

## <<客户关系管理理论与应用>>

学习目标

第一节 “易用” CRM系统的基本操作与使用

第二节 SQL Server中数据仓库的创建

第三节 SQL Server 2005数据挖掘工具的应用

思考题

参考文献

<<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>