

<<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：9787302085485

10位ISBN编号：730208548X

出版时间：2004-5

出版时间：清华大学出版社

作者：邵兵家

页数：295

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》从理论、实践和操作三个层面对客户关系管理进行了系统简明的介绍。首先从管理理念和技术应用两个角度介绍现代化客户关系管理的基本原理，然后通过生动的案例讲述客户关系管理战略实施及项目管理，最后结合具体的CRM软件中典型的操作流程和数据挖掘在客户数据处理中的过程介绍实际的运用。

《客户关系管理》首次将CRM基本原理、CRM战略实施及项目管理有机结合，通过案例理论和实践的吉合生动地介绍出来，配套的光盘提供部分典型软件、软件使用和操作以及开发应用的展示，可以动手安装进行操作以加深认识，是国内第一本配有光盘的客户关系管理书籍。

书籍目录

第1章 客户关系管理概述 1.1 客户关系管理的含义 1.2 客户关系管理系统的类型第2章 客户关系管理理论基础 2.1 关系营销理论 2.2 客户生命周期及其价值 2.3 客户满意陷阱及其成因 2.4 客户智能与客户知识第3章 客户关系管理软件系统 3.1 CRM软件系统的一般模型 3.2 CRM软件系统的组成 3.3 CRM功能模块 3.4 CRM软件系统发展趋势第4章 数据仓库与客户关系管理 4.1 数据仓库概述 4.2 CRM中的数据仓库 4.3 数据仓库的实施 4.4 CRM数据仓库设计示例 4.5 CRM数据仓库使用示例第5章 数据挖掘与客户关系管理第6章 客户关系管理能力第7章 客户关系管理战略第8章 客户关系管理项目实施第9章 WiseCRM系统应用示范参考文献

<<客户关系管理>>

编辑推荐

《客户关系管理》适用于经济管理研究人员与实际工作才、计算机软件开发人员，并可作为电子商务、经济管理、计算机应用专业的培训资料。

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>