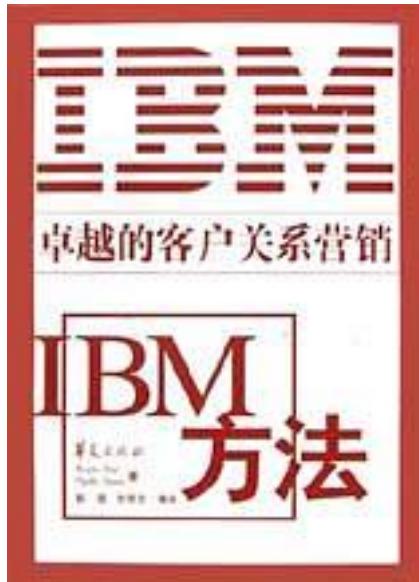


IBM方法



[IBM方法 下载链接1](#)

著者:Bryan Foss

出版者:华夏出版社

出版时间:2003-9-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787508032603

可以认为，IBM这样的“大象”之所以能够跳舞，与本书中的研究成果关系极为密切，实际上，读完本书你会发现IBM之所以能够转变为会跳舞的大象，很大程度上得益于CRM，本书可以说是IBM观点和方法的根本性概括。如果你是正在实施和将要实施CRM的企业家和经理人，如果你是研究人员和学生，如果你对IBM“大象跳舞”的秘密深感兴趣，也对世界上许多行业中公司成功和失败秘密深感兴趣，那么，请你阅读本书，你一定有所收获。

作者介绍:

目录: 第一篇 实施
1 全球客户管理

- 2 客户管理的实施人员
 - 3 项目计划、团队选择和管理
 - 4 活动管理系统与程序
- 第二篇 行业研究
- 5 旅游业中的客户管理
 - 6 客户关系管理在航空业中的运用
 - 7 零售业中的客户关系管理
 - 8 汽车行业的CRM
 - 9 耐用消费品行业的CRM
 - 10 公用事业和电信行业的CRM
 - 11 CRM的发展前景
 - • • • • (收起)

[IBM方法](#) [下载链接1](#)

标签

管理

IBM

CRM

营销

IBM方法

市场营销学

企业管理

影响力

评论

CRM

@2008-07-30 01:20:11

IBM方法 下载链接1

书评

IBM方法 下载链接1