

中国CRM最佳实务



[中国CRM最佳实务 下载链接1](#)

著者:叶开

出版者:电子工业出版社

出版时间:2005-1

装帧:简裝本

isbn:9787121010705

本书主要从实践和探索的角度探讨了客户关系管理从起源、发展到企业如何进行CRM规划和构建,介绍了多家典型的CRM系统,以及CRM功能和实现,并探讨了CRM实施和项目评估,最后提供了基于案例的CRM实践,为读者系统了解和认识客户关系管理的全过程提供了多层次的指导。书中的大量真实案例分析,为读者提高了极有价值的参考。作

者及CRM行业的资深专家等的第一手的实践经验公开通过本书与读者进行交流，结合国内外优秀CRM系统与咨询公司的知识沉淀，将给读者展现一个优秀而又真实的CRM世界。

本书不仅是企业高级经理和有关研究人员了解和实践CRM的重要参考书，也是全国各大专院管理专业师生和MBA的参考教材，而且是从事CRM管理咨询、培训推广、项目实施、软件开发的公司、机构和专业人士使用的工具书。同时，还可以供企业管理人员培训和社会爱好者自学使用。

作者介绍:

目录:

[中国CRM最佳实务 下载链接1](#)

标签

CRM

电子商务

客户关系管理

计算机

营销

管理

shelf

评论

[中国CRM最佳实务 下载链接1](#)

书评

[中国CRM最佳实务 下载链接1](#)