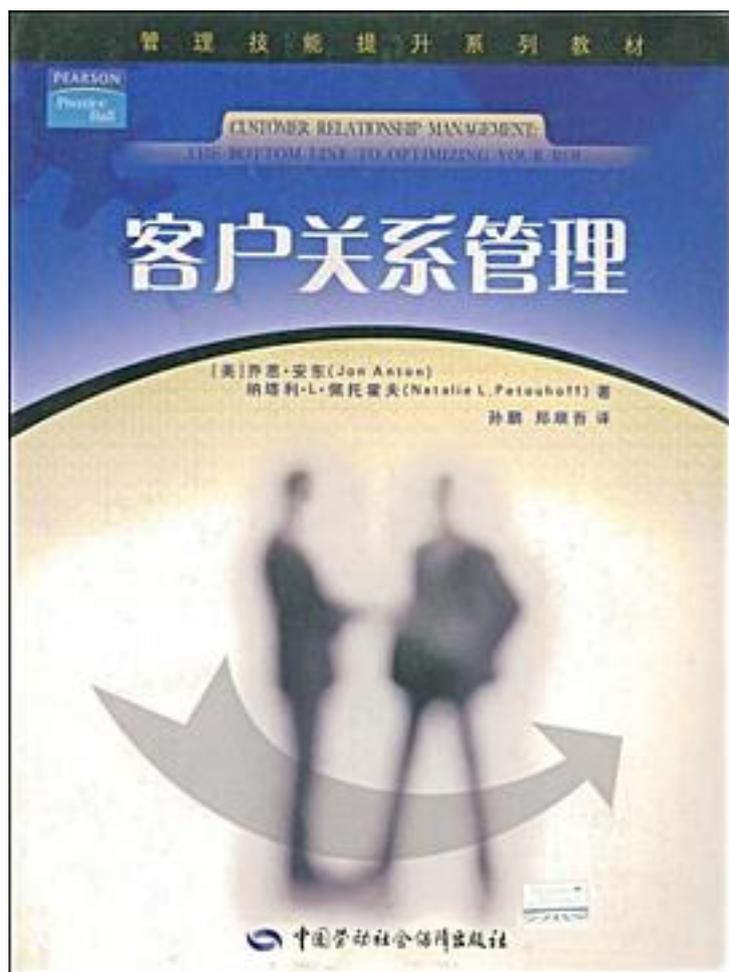


客户关系管理



[客户关系管理_下载链接1](#)

著者:马刚

出版者:东北财经大学出版社

出版时间:2005年5月1日

装帧:平装

isbn:9787810845700

作为电子商务最重要的解决方案之一，客户关系管理(customer relationship management, CRM)越来越受到世界各国企业的重视，本书从营销观和电子商务解决

方案两条发展主线出发，全面讲述客户关系管理的产生、发展、本质、内涵、系统结构、采用技术，以及客户关系管理在提升企业核心竞争力、业务流程重组、人力资源管理水平等方面所起到的重要作用；同时，作为电子商务整体解决方案，本书全面讲解了企业资源规划(ERP)和供应链管理(SCM)的基本原理，以及ERP、SCM同CRM的整合；最后，讨论了客户关系管理的实施方法、项目的管理与系统的评估，并给出客户关系管理成功的案例集，以供参考。

作者介绍:

目录:

[客户关系管理_下载链接1](#)

标签

评论

[客户关系管理_下载链接1](#)

书评

[客户关系管理_下载链接1](#)