

客户资本价值管理

从CRM到CVM的飞跃

打造客户经济时代企业持久竞争力的全新战略模式

客户资本 价值管理

Customer-capital Value Management

郑玉香 著



中国财经出版社

[客户资本价值管理_下载链接1](#)

著者:郑玉香

出版者:中国经济出版社

出版时间:2006-1

装帧:简裝本

isbn:9787501771158

21世纪，随着国内外市场环境因素的一系列新变化，对有限的客户资源的激烈争夺已逐渐超越传统的产品竞争和服务竞争，成为当代企业竞争的新焦点。在客户经济时代，如何成功地吸引新客户并保留忠诚的老客户，获得企业价值与客户价值的双赢协同效应，从而获取并保持自身新的竞争优势和持久竞争力，成为每一个现代企业都不得不面临的巨大挑战。

本书是国内第一本以客户资本价值管理（CVM）为主题的当代管理前沿学术专著。在大量的国内外研究成果基础上，在当前方兴未艾的客户关系管理的实践发展背景之下，本书首次提出并深刻阐述了客户资本价值管理的新型竞争模式和战略方法，为当今企业指明了一个切实可行的新的发展方向，提供了一套有创见有效果的操作思路。

本书不仅适合经济管理专业的本科生、研究生、MBA及高级管理培训作为教材，也是每一个企业经营者不可不读的好书，对客户经理来说，更可谓是一部在激烈的市场竞争中获取企业持久竞争力的实战宝典。

作者介绍:

目录:

[客户资本价值管理 下载链接1](#)

标签

评论

[客户资本价值管理 下载链接1](#)

书评

[客户资本价值管理 下载链接1](#)