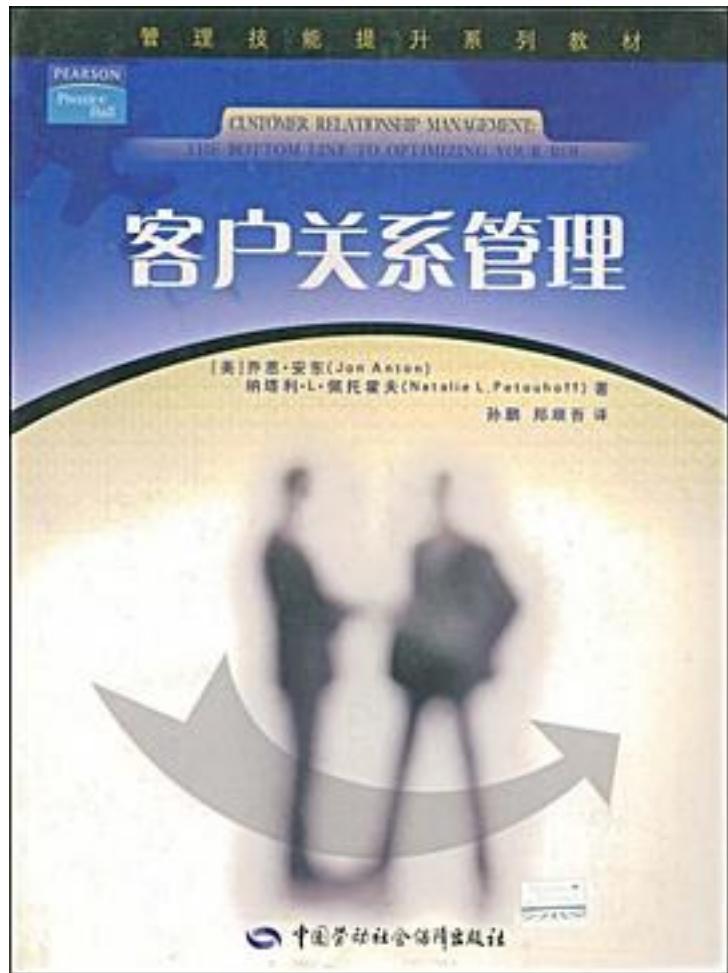


客户关系管理



[客户关系管理 下载链接1](#)

著者:邓.皮泊斯

出版者:中国金融出版社

出版时间:2006-1

装帧:简装本

isbn:9787504938572

《客户关系管理》个性化客户关系的早期理论与原则，关系理论的总体概览，诸如菲利普.科特勒、埃思尔.戴森、杰夫.摩尔和斯思.戈汀等革命性的领袖所做出的贡献，根据客

户的价值和需求来识别客户和区别对待客户的指引，通过使用互动工具和客户个性化工具来建造相互依存型关系所得到的好处，对客户反馈意见及其隐私的重要性描述，衡量由客户发动的成功的咨询意见，对零售行业的未来与革命情况的讨论，对企业的客户关系领导人的最主要的素质进行检验的附录，它为创造一种管理客户关系的职业生涯以及帮助公司把客户价值当作高层领导的决策基础等方面，提供了基础性工具。

作者介绍:

目录:

[客户关系管理 下载链接1](#)

标签

客户关系管理

crm

营销

CRM

管理

市场营销

用户研究

销售

评论

整体思路是为高净值客户提供（感受上的）一对一服务。有点偏理论，翻译难读，案例和思路更偏传统行业。IDIC 流程：识别（感受 user id 重要） -

区分 (计算生命周期价值并排序, 个性化需求) -
互动 (多次互动保持感受上的一个会话) -
客户化 (功能模块化以及精益生产来实现规模定制, 实物可配合后续服务实现多次互动) 。

对我的影响挺大

CRM专业课第一选择。但是好像忘记讲什么了。。。囧。还好有电子书在手

bad translation

百思卖通过需求、盈利双维度细分客户。
客户忠诚度调查。9-10分, 忠诚客户。7-10, 积极客户。1-10分, 犹豫客户。1-6分, 风险客户。
忠诚、积极客户, 交叉销售, 增值销售, 提高销售额。风险犹豫客户, 迎合客户需求。
竞争优势在于从客户那获得信息 (互动)

客户关系管理的理念、目的和步骤个步骤, 及探讨未来的商业模式! 一本不错的书, 数据挖掘和客户关系管理相关人士建议阅读!

上商院marketing课程的教材

公司、跨部门的角度。如果个人角度应该看“关系理论”相关的。

[客户关系管理 下载链接1](#)

书评

讲实施客户战略非常清楚。IDIC的分析框架可以真正应用到自己的工作中，为企业真正实施经营客户提供一个完整的分析工具。这本书的优点还很多，比如非常全面，思想有深度。另外不少朋友提到了翻译的问题，我自己觉得没什么问题，主要是这本书带有一定的体系性和研究性，不太适合那些...

这本书对客户管理关系的体系(IDIC：识别，区分，交互与定制)作了比较系统地阐述，并且在书中引用了大量的参考资料，是一本有用的读物，对于建设以客户为中心的业务与技术体系有一定的指导意义。翻译有待改进，很多词汇翻译得不准确，且不说流畅与否了。但对读者而言，关键...

[客户关系管理 下载链接1](#)