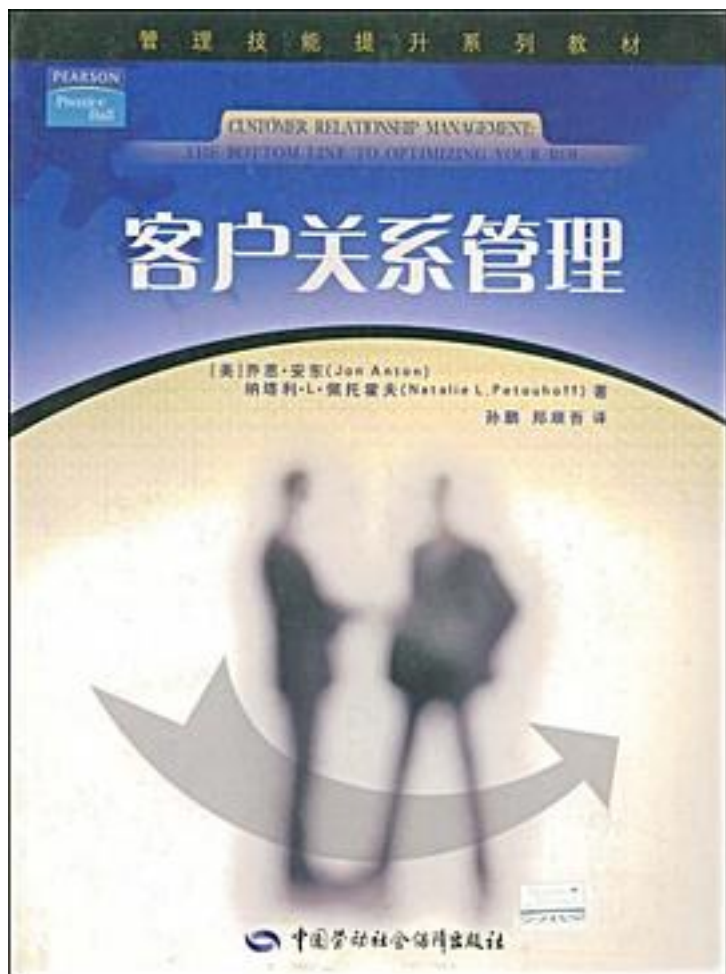


# 客户关系管理



[客户关系管理\\_下载链接1](#)

著者:丁建石

出版者:北京大学出版社发行部 (电子)

出版时间:2006-1

装帧:简装本

isbn:9787301099445

本书从客户关系管理的理念、技术和实施三个大方面比较系统地阐述了客户关系管理的知识体系。包括客户关系管理的产生、功能、客户关系管理营销策略、最具价值客户顺

序模型、客户关系生命周期以及对应的策略、数据挖掘等理论知识；还包括呼叫中心、客户关系管理的实施、数据挖掘技术、CRM软件基本运行等诸多技术与实际操作环节。并以详实生动的案例作为教学参考。本书考虑到客户关系管理既是管理理念又是管理软件这一明显区别于其他教材的特点，在整体结构上采用理念—技术—实施的教学过程，并将技术与实施交叉讲授，比较符合学生的思维习惯。本书增加了CRM软件的实际演示章节，非常方便电子商务类与管理类学生对CRM的实际操作。

本书适用于高职高专电子商务与管理类学生作为专业课或专业选修课的教材。也适用于针对客户关系管理类培训的用书。

作者介绍:

目录:

[客户关系管理\\_下载链接1](#)

## 标签

数据挖掘

## 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](#)