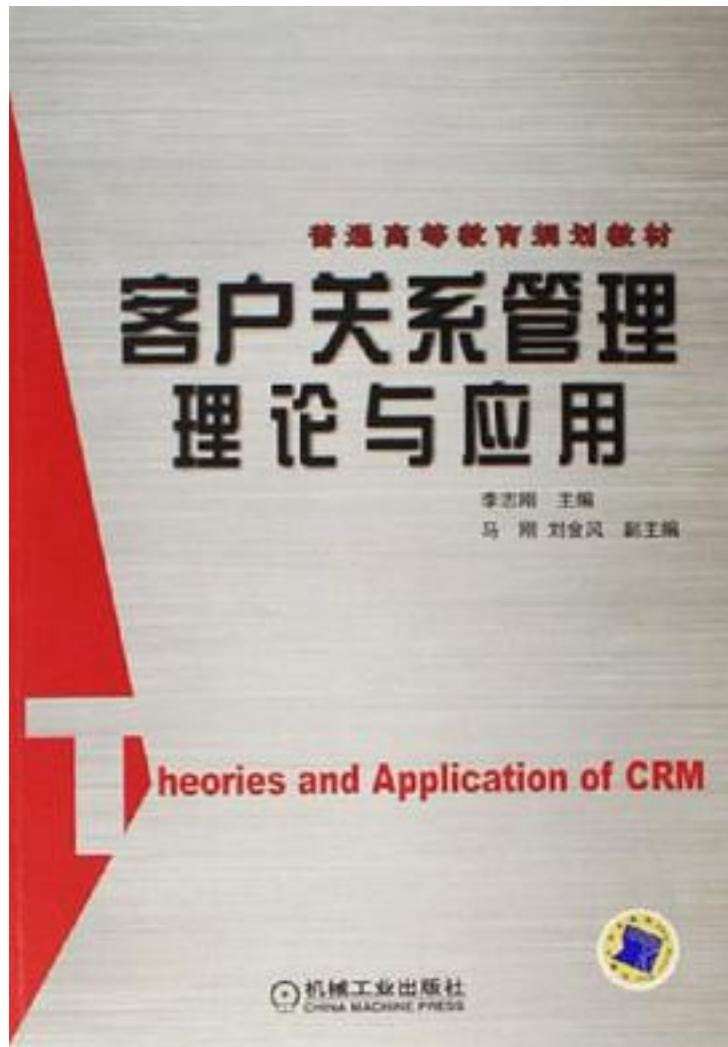


# 客户关系管理理论与应用



[客户关系管理理论与应用\\_下载链接1](#)

著者:李志刚

出版者:机械工业出版社

出版时间:2006-9

装帧:简装本

isbn:9787111197966

本书全面、系统地介绍了客户关系管理（CRM）的基本思想理论、实施方法、关键技术及实践应用。全书共12章，首先介绍了客户关系管理的基本知识、理论方法及战略；然后从原理和实现的角度阐述了客户关系管理软件的功能、结构、类型和实施方法；最后从理论、实践、操作三个层面介绍了呼叫中心的应用、数据处理技术，CRM的产品与市场，以及CRM软件的实习与操作。

本书结构合理，内容丰富，深入浅出，插入了许多鲜活的案例，着力介绍当前客户关系管理研究和应用的最新成果，并在教材中引入了实验实习的内容。本书可作为信息管理、电子商务、市场营销、工商管理、物流管理等专业的教材，也可作为相关领域管理人员或研究人员的参考资料。

作者介绍:

目录:

[客户关系管理理论与应用](#) [下载链接1](#)

标签

评论

---

[客户关系管理理论与应用](#) [下载链接1](#)

书评

---

[客户关系管理理论与应用](#) [下载链接1](#)