

顾客资产运营研究



[顾客资产运营研究_下载链接1](#)

著者:张国军

出版者:中国经济科学出版社发行部

出版时间:2006-7

装帧:简装本

isbn:9787505857186

本书将企业忠诚、持久而稳定的顾客关系界定为企业的顾客资产。随着顾客导向时代的到来，顾客资产的价值已日益为企业所认同和重视，并成为企业的一项极为重要的战略资产。作者从忠诚顾客关系的本质特征——顾客情感维度入手，从理论上探讨了顾客资产(顾客关系)的运营问题，迎合了体验经济时代消费者的体验消费需求。在实践层面上，一方面，可以促进企业从战略高度上认识建立真诚顾客关系的必要性和重要意义，并从组织、制度与文化层面上切实加以推进，以增进顾客对企业的情感依恋和培植顾客关系的亲和力与信任度；另一方面，可以促进企业从操作层面上思考如何围绕情感因素来获得、维系与利用顾客资产。(顾客关系)，并提供了可借鉴性思路。

作者介绍:

目录:

[顾客资产运营研究_下载链接1](#)

标签

评论

[顾客资产运营研究_下载链接1](#)

书评

[顾客资产运营研究_下载链接1](#)