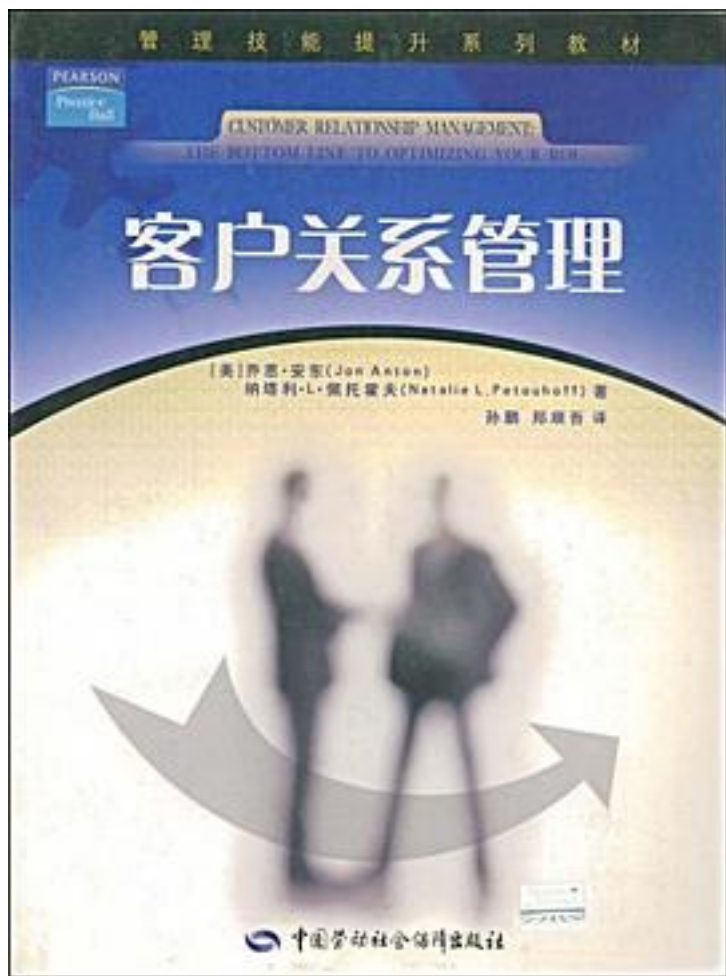


客户关系管理



[客户关系管理_下载链接1](#)

著者:丁建石 编

出版者:重庆大学

出版时间:2007-9

装帧:

isbn:9787562442646

《高职高专物流管理专业系列教材:客户关系管理》从管理的角度阐述了客户关系管理的内涵,介绍了相关的知识体系,具有较强的逻辑性。《高职高专物流管理专业系列教

材:客户关系管理》共分10章，主要内容包括：客户关系管理产生、CRM的概念、功能与分类、客户分析及客户价值、客户关系管理的营销、客户关系管理的实施、客户服务中心Call Center、CRM中的数据仓库与数据挖掘、CRM扩展与应用整合、金蝶EAR—CRM系统等，为使学习者充分理解所述内容，在每章后均附有案例和思考题。

作者介绍:

目录:

[客户关系管理_下载链接1](#)

标签

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](#)