

现代客户关系管理



[现代客户关系管理 下载链接1](#)

著者:周洁如

出版者:上海交通大学出版社

出版时间:2014-9-1

装帧:平装

isbn:9787313120434

《现代客户关系管理（第2版）》为21世纪创新管理教材，内容上理论与实践相结合，

系统而有逻辑，与时俱进。每章附有生动鲜活的案例，并配有案例思考题和每章复习题，以帮助读者自主学习。

按照CRM的内涵和本质，《现代客户关系管理（第2版）》分为上、中、下和综合篇。其中上篇为CRM核心理论，包括：CRM概述、顾客满意、顾客忠诚与顾客价值管理；中篇为CRM技术系统，包括：CRM的技术系统、CRM中的数据管理、大数据及其管理；下篇为CRM实施方案和策略，包括：CRM的实施、组织与CRM的匹配、CRM营销策略；综合篇，包括：CRM的绩效评估，CRM的现状与发展趋势，微信与CRM。

《现代客户关系管理（第2版）》读者对象：高等院校经济与管理专业学生、企业各级管理者以及企业销售人员、客户服务人员等。

作者介绍:

周洁如，管理学博士，上海交通大学安泰经济与管理学院副教授，硕士生导师。曾兼任上海交通大学安泰经济与管理学院国际MBA项目主任，赴澳大利亚、德国访问学习，并应邀赴德国福特王根大学，日本九州大学访问讲学。出版教材《旅游经济学》，专著《客户关系管理与价值创造》、《非营利组织营销》，译著有BMA教材《销售管理》、《整合营销传播》及《市场战略》等；发表多篇学术论文，并主持和参加了多项科研课题。

目录:

[现代客户关系管理_下载链接1](#)

标签

客户关系管理

CRM

评论

主要是讲CRM的

[现代客户关系管理_下载链接1](#)

书评

[现代客户关系管理 下载链接1](#)