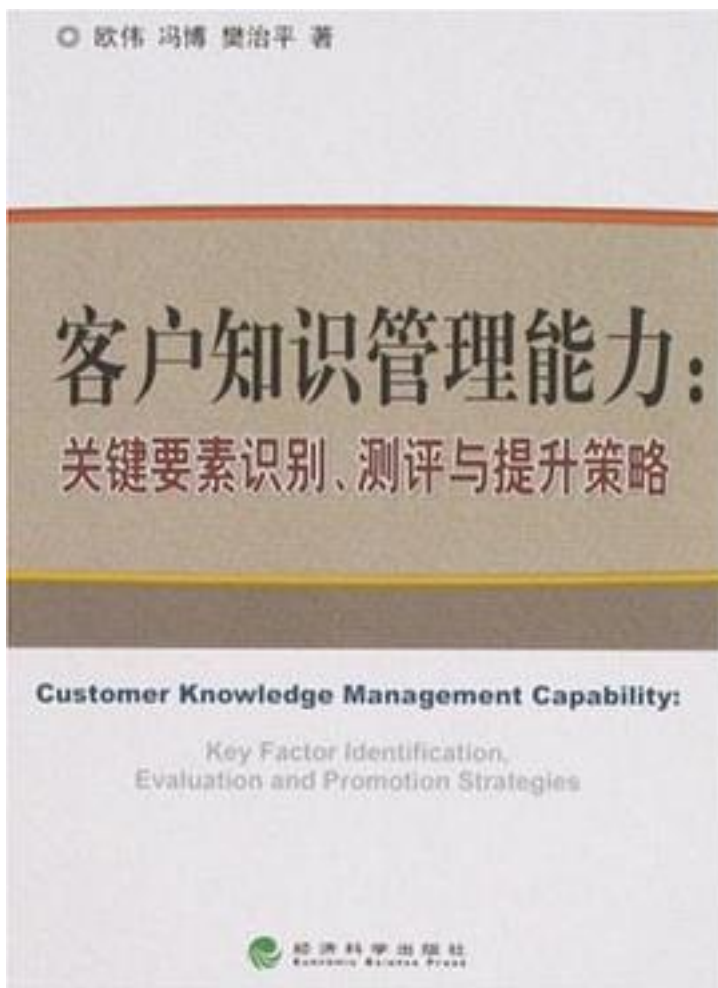


客户知识管理能力



[客户知识管理能力_下载链接1](#)

著者:欧伟,冯博,樊治平

出版者:

出版时间:2008-8

装帧:

isbn:9787505873346

《客户知识管理能力:关键要素识别、测评与提升策略》主要内容：随着知识经济的发展和市场竞争的日益加剧，客户知识管理成为企业面对众多机遇和挑战的战略手段。

企业通过有效获取、共享、创新和运用客户知识来优化企业价值链和满足客户个性化需求，从而充分发挥客户知识的杠杆作用和最大效率地利用企业其他资源。然而企业客户管理活动是否有效，取决于自身的客户知识管理能力。企业需要能够有效测评和提升自身的客户知识管理能力，最大化客户知识资源的价值，从而保持长久的竞争优势。

《客户知识管理能力:关键要素识别、测评与提升策略》基于企业能力、知识管理和客户关系管理的理论，对客户知识管理能力的概念、关键构成要素、分析的矩阵模型、测评方法和提升策略等进行了理论、方法和应用层面的研究和分析。希望能够建立一个相对完善的客户知识管理能力分析、测评和提升的理论框架和方法体系，指导理论研究和

作者介绍:

目录:

[客户知识管理能力_下载链接1](#)

标签

知识管理

2013

评论

博士论文吧，就是制造了一张评价表来假装衡量客户知识管理的水平，而没有提出任何有意义的建议。更伤心的是这张表中指标的权重是根据3个专家3个客户经理打分产生的，这样本。。。。。

[客户知识管理能力_下载链接1](#)

书评

[客户知识管理能力_下载链接1](#)