

电子商务中客户关系管理的研究



[电子商务中客户关系管理的研究_下载链接1](#)

著者:田玲

出版者:

出版时间:2009-5

装帧:

isbn:9787802476943

《电子商务中客户关系管理的研究》将定性分析和定量计算结合，基于管理学、运筹学

、市场营销理论和数据挖掘技术等，对客户关系管理进行了系统理论分析和定量实证研究，重点深入研究电子商务中，客户细分、客户保持、客户忠诚、交叉销售和增值销售等问题，帮助企业制订相应的营销策略，提供了较完善的客户分析方案，对中小企业适应日益复杂激烈的网络竞争环境，提高其生存与竞争能力，具有重要的理论意义和应用价值。主要研究内容如下：根据当前客户关系管理研究存在的问题，论述了客户关系管理的基本思想和基础理论，分析了客户关系管理的内涵，及其在电子商务中所表现出来的特点和重要性，并据此建立了以客户细分、客户保持和客户升级为主要阶段的电子商务中的客户分析流程。

作者介绍:

目录:

[电子商务中客户关系管理的研究_下载链接1](#)

标签

评论

[电子商务中客户关系管理的研究_下载链接1](#)

书评

[电子商务中客户关系管理的研究_下载链接1](#)