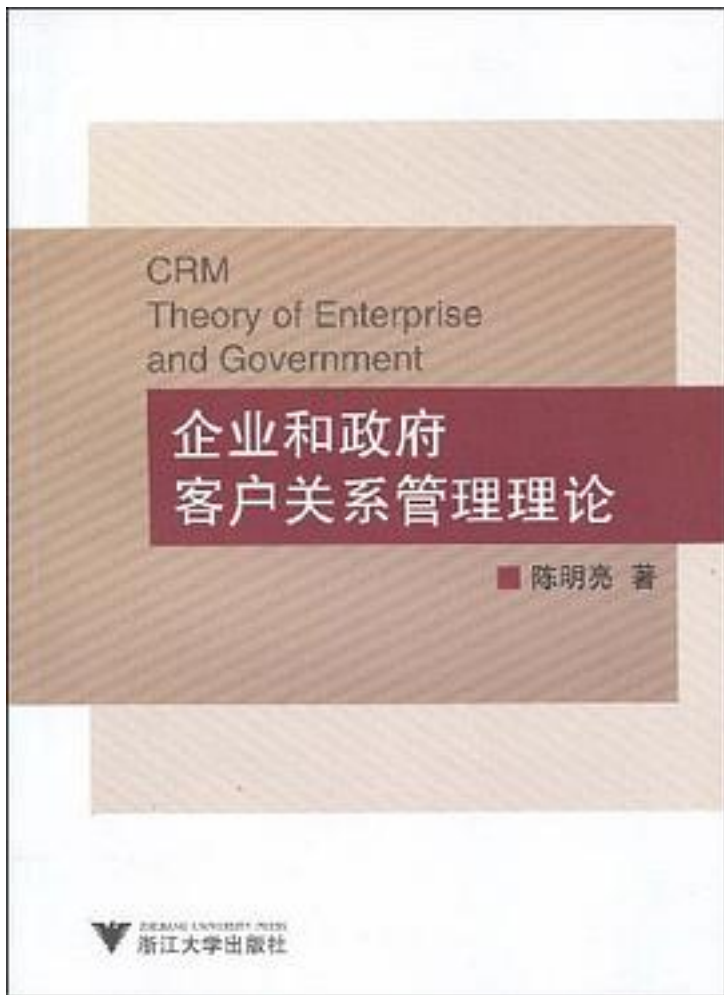


# 企业和政府客户关系管理理论



[企业和政府客户关系管理理论\\_下载链接1\\_](#)

著者:陈明亮

出版者:

出版时间:2009-7

装帧:

isbn:9787308067935

《企业和政府客户关系管理理论》内容简介：客户关系管理（Customer Relationship Management，简称CRM）是企业中最炙手可热的一个概念，它是“以客户为中心”的

一种商务战略，也是企业改善与客户之间关系的一种管理方法，CRM已经成为企业在激烈的市场竞争中取胜的重要法宝。由于在政府中的巨大应用潜力，起源于私营部门的CRM概念近年来正在被各国政府普遍接受，政府部门已经习惯把他们服务的对象，如公民、企业、非盈利组织、政府部门自身等称为“客户”，而不再像以前那样更喜欢称他们为“公民”、“选民”或“纳税人”。政府客户关系管理是一种“以客户（公众）为中心”重组政府服务的战略举措，其根本目的是改善政府与公众之间关系，进而推进政府职能转变和服务型政府建设。这是一种全新的政府服务理论，并已经在全球电子政务中获得了广泛的应用，其中，被世界各国普遍推崇和追求的“以客户（公众）为中心”的一站式政府电子服务平台就是其最突出的体现。

作者介绍:

目录:

[企业和政府客户关系管理理论\\_下载链接1](#)

## 标签

政府管理模式

政府中客服关系运用模式

客户管理

公司企业客户

公共管理

## 评论

写的还行，但我跳过了政府环节，有些理论分析写的还是不错

-----  
很不错，了解到很详细的企业客户关系管理理论

-----  
[企业和政府客户关系管理理论 下载链接1](#)

书评

-----  
[企业和政府客户关系管理理论 下载链接1](#)