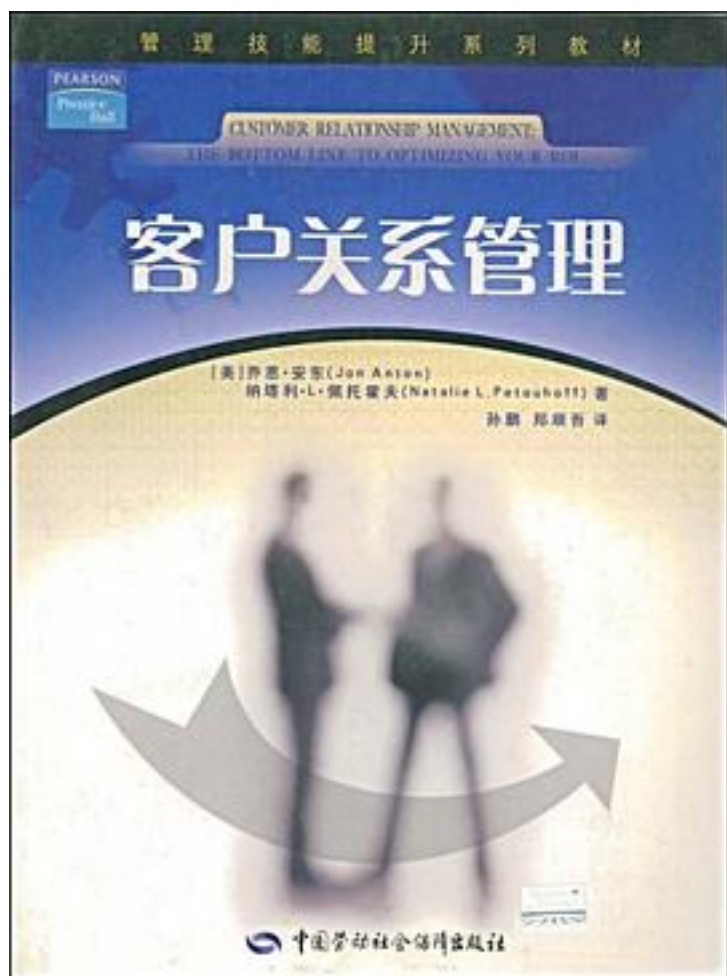


# 客户关系管理



[客户关系管理\\_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2009-9

装帧:

isbn:9787300111384

《客户关系管理》从CRM基础理论、CRM方法技术和CRM应用实践三个方面对客户关系管理作了全面系统的剖析。在CRM基础理论部分，着重讲述了CRM的起源与发展、CRM

基本概念、CRM理论基础、CRM营销管理以及CRM系统构成等基础理论知识；在CRM方法技术部分，详细介绍了CRM应用整合、CRM数控管理、CRM客户智能等CRM的关键技术方法；最后重点介绍了CRM的应用实践，包括CRM实施和主要的行业应用。

多年来，CRM缺乏一个统一规范的理论体系，甚至对CRM概念都缺乏正确的认识，有的书籍侧重案例分析，有的缺乏理论深度，总体概论混乱、内容单薄，不适合作为大学教材。《客户关系管理》最大特色就是建立了较为完善的客户关系管理知识体系框架。笔者在多年教学实践基础上，重新对许多概念进行再思考与梳理，并且融合了CRM最新研究与发展成果，使CRM的内容更为丰富和完善，体系更为完整。

《客户关系管理》特别适合作为电子商务、信息管理与信息系统、企业管理、市场营销、管理科学与工程等管理类专业的大学本科、专科教材，同时也适合作为经济管理研究人员、客户服务人员以及计算机软件人员的培训教材。

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](#)