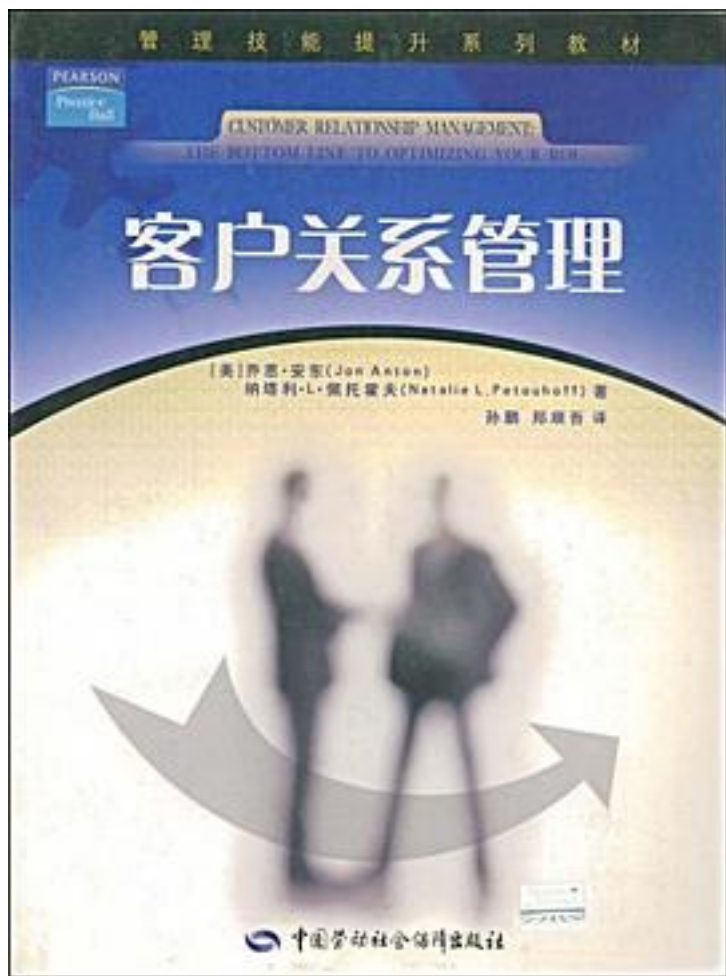


客户关系管理



[客户关系管理_下载链接1](#)

著者:邵兵家 编

出版者:清华大学

出版时间:2010-4

装帧:

isbn:9787302221333

《客户关系管理(第2版)》以IDIC模型为基础，从理论、实践和操作三个层面对客户关系管理进行系统简明的介绍：首先从管理理念和技术应用两个角度，介绍现代客户关系管

理的基本原理；然后通过生动的案例，讲述客户关系管理的实施；最后结合具体的CRM软件中典型的操作流程和数据挖捌在客户数据处理中的过程，介绍实际的运用。

书中每章内容包括学习目标、开篇案例、本章内容、本章小结、复习勾讨论五部分。配套的光盘提供部分典型软件、软件使用和操作以及开发应用的展示，可以动手安装进行操作以加深认识。

《客户关系管理(第2版)》适用于经济管理研究与实际工作者、计算机软件开发人员，并可作为电子商务、经济管理、计算机应用等专业的培训资料。

作者介绍:

目录: 第1章 客户关系管理概述 学习目标 开篇案例 1.1 客户关系管理的产生及含义 1.1.1 客户关系管理的产生 1.1.2 客户关系管理的含义 1.2 客户关系管理系统的类型 1.2.1 按目标客户分类 1.2.2 按应用集成度分类 1.2.3 按系统功能分类 本章小结 复习与讨论第2章 客户关系管理理论基础第3章 识别客户第4章 区分客户第5章 客户互动第6章 客户个性化第7章 客户关系测评与维护第8章 客户关系管理软件系统第9章 数据仓库与客户关系管理第10章 数据挖掘与客户关系管理第11章 客户关系管理能力第12章 客户关系管理项目实施第13章 WiseCRM系统应用示范参考文献
· · · · · (收起)

[客户关系管理_下载链接1](#)

标签

管理

商业和管理

商业与管理

CRM

评论

(图书馆借阅)

客户关系管理

专业书籍，一般

导师推荐 我也来给点力。。

正在上

[客户关系管理 下载链接1](#)

书评

[客户关系管理 下载链接1](#)