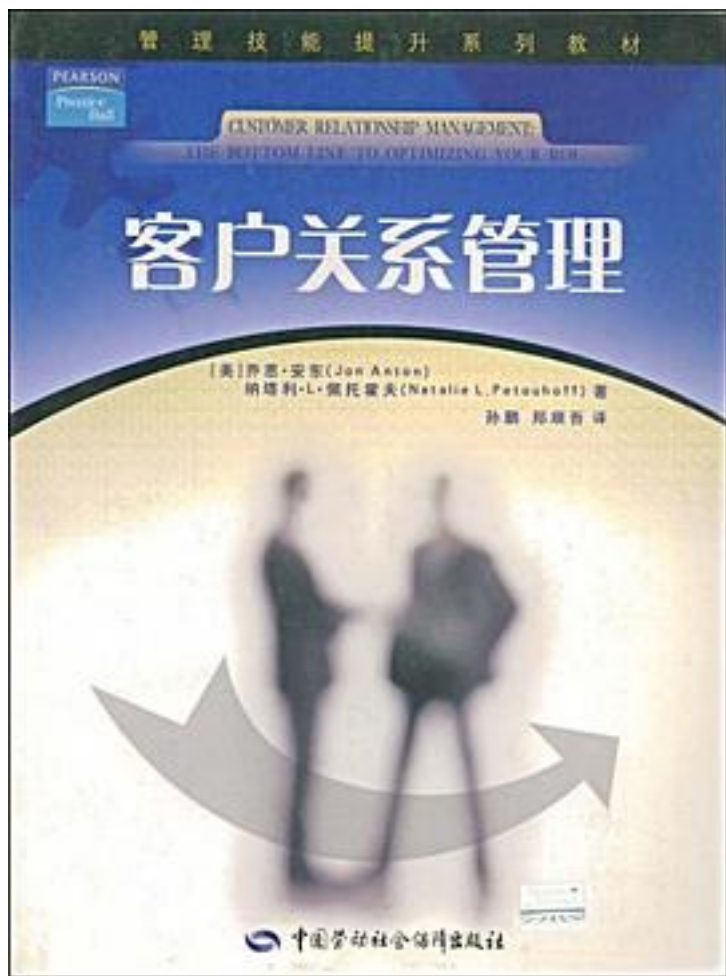


# 客户关系管理



[客户关系管理\\_下载链接1](#)

著者:林建宗 编

出版者:

出版时间:2011-2

装帧:

isbn:9787302247579

《客户关系管理》围绕如何策划并实践企业客户关系管理这一主线，阐述客户关系管理的相关理论、实施方法和技术应用，着重CRM的商务模式策划能力以及CRM软件系统实

施控制能力的培养。全书较为系统地阐述了客户关系管理的相关理论、战略制定、关键环节、项目实施、流程设计、系统构建、客户服务中心、数据分析与商业智能以及绩效评价CRM和其他应用系统的集成整合等相关内容。《客户关系管理》力求内容翔实、结构合理，注重理论与实践相结合。

《客户关系管理》适用于应用型高等院校的电子商务、市场营销、企业管理以及其他经济管理类专业的专科和本科的教学，也可以作为MBA教材，还可供各领域、各行业的实际管理工作读者阅读参考。

作者介绍:

目录:

[客户关系管理\\_下载链接1](#)

标签

CRM

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](#)