

《中国CRM最佳实务》

图书基本信息

书名：《中国CRM最佳实务》

13位ISBN编号：9787121010705

10位ISBN编号：7121010704

出版时间：2005-1

出版社：电子工业出版社

作者：叶开

页数：514

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《中国CRM最佳实务》

内容概要

本书主要从实践和探索的角度探讨了客户关系管理从起源、发展到企业如何进行CRM规划和构建，介绍了多家典型的CRM系统，以及CRM功能和实现，并探讨了CRM实施和项目评估，最后提供了基于案例的CRM实践，为读者系统了解和认识客户关系管理的全过程提供了多层次的指导。书中的大量真实案例分析，为读者提高了极有价值的参考。作者及CRM行业的资深专家等的第一手的实践经验公开通过本书与读者进行交流，结合国内外优秀CRM系统与咨询公司的知识沉淀，将给读者展现一个优秀而又真实的CRM世界。

本书不仅是企业高中级经理和有关研究人员了解和实践CRM的重要参考书，也是全国各大专院管理专业师生和MBA的参考教材，而且是从事CRM管理咨询、培训推广、项目实施、软件开发的公司、机构和专业人士使用的工具书。同时，还可以供企业管理人员培训和社会爱好者自学使用。

《中国CRM最佳实务》

书籍目录

第一篇 理论篇 第1章 CRM是什么 CRM简介 CRM基本概念 CRM的发展演变 CRM的管理实质 CRM的功能概览 第2章 CRM战略与理念 CRM战略 客户获取 客户数据采集 客户细分 客户价值 客户生命周期 客户满意与忠诚 第3章 CRM管理实践 企业的内在声音 CRM的意义与政策 基本策略与方法 CRM给企业带来什么 第二篇 规划篇 第4章 CRM战略规划 规划的必要性 项目目标和范围 CRM目标设定 CRM战略与实现 技术实现 第5章 CRM构建与购买 系统构建 系统购买 外包服务 企业的真正需求 项目风险评估 第6章 CRM系统与演示 Siebel系统 SAP系统 SalesLogix系统 GoldMine系统 PowerCRM系统 TurboCRM系统 MyCRM系统 Synlead系统 MSCRM系统 第三篇 实现篇 第7章 CRM功能 第8章 CRM实现 第9章 CRM实施 第10章 CRM项目评估 附录 CRM案例互动后记

《中国CRM最佳实务》

媒体关注与评论

书评该书围绕CRM理念导入、应用规划及实现的全过程，采用鲜活的案例，将CRM思想融入中国企业的管理实践，值得企业管理者、营销服务人员以及IT人员仔细研读。

—TURBOCRM公司首席执行官 薛峰

《中国CRM最佳实务》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com