

# 《客户关系管理》

## 图书基本信息

书名：《客户关系管理》

13位ISBN编号：9787302247579

10位ISBN编号：7302247579

出版时间：2011-2

出版社：清华大学出版社

作者：林建宗 编

页数：374

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](http://www.tushu000.com)

# 《客户关系管理》

## 内容概要

《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、各行业的实际管理者阅读参考。

# 《客户关系管理》

## 书籍目录

第1章 客户关系管理概述 1.1 客户关系管理的发展历程 1.2 crm的驱动因素 1.3 crm的内涵及功能 1.4 crm的未来趋势 复习思考题 第2章 crm的相关理论 2.1 关系营销理论 2.2 客户价值理论 2.3 客户生命周期理论 2.4 4ps营销理论 2.5 4cs营销理论 2.6 4rs营销理论 2.7 其他营销新观念 复习思考题 第3章 crm的战略制定 3.1 企业战略管理 3.2 crm战略 3.3 crm的战略环境与目标 3.4 crm战略的实施与评价 3.5 crm战略的核心活动 复习思考题 第4章 crm的关键环节 4.1 客户细分方法 4.2 客户互动管理 4.3 客户满意管理 4.4 客户忠诚管理 4.5 客户流失管理 复习思考题 第5章 crm的项目实施 5.1 crm项目实施概述 5.2 crm项目实施方法 5.3 crm项目实施模式 5.4 crm的项目管理 5.5 crm项目的主要问题 复习思考题 第6章 crm的流程设计 6.1 基于crm的商业模式 6.2 业务流程设计 6.3 营销流程设计 6.4 销售流程设计 6.5 客户服务与支持流程设计 复习思考题 第7章 crm系统 7.1 crm系统概述 7.2 crm系统分类 7.3 crm系统的基本功能模块 7.4 crm系统的开发流程简介 复习思考题 第8章 客户服务中心 8.1 客户服务中心概述 8.2 .cti技术概述 8.3 客户服务中心管理 8.4 客户服务中心的设计与建设 8.5 客户互动中心 复习思考题 第9章 数据分析与商业智能 9.1 客户数据 9.2 数据仓库 9.3 olap 9.4 数据挖掘 9.5 商业智能 复习思考题 第10章 crm与其他系统的整合 10.1 企业应用整合的基本概况 10.2 crm与erp的整合 10.3 crm与scm整合 10.4 crm中的知识管理 复习思考题 第11章 crm的绩效评价 11.1 crm绩效评价概述 11.2 crm绩效评价的一般内容 11.3 crm项目的投资绩效分析 复习思考题 参考文献

控制是一个过程，用来衡量项目的方向、监控偏离计划的偏差，并采取纠正措施、使进度与计划相匹配。项目控制对于确保一个CRM项目沿着成功的轨迹推进是非常重要的。它在项目管理的各个阶段都发挥着重要的作用。项目控制涉及多个方面，重点是进度控制、成本控制和变更控制。（1）

（1）项目进度控制：依据项目进度计划对项目的实际进展情况进行控制，确保项目如期完成。有效进度控制的关键是控制项目的实际进度，及时、定期地将实际进度和计划进度进行比较，发现偏差后立即采取必要的纠正措施。其内容包括，对造成进度变化的因素施加影响，确保得到各方认可；查明进度是否已经发生变化；在实际变更发生时进行管理；进度控制应与其他控制进程紧密结合，并贯穿于项目始终。

（2）项目成本控制：项目组织为保证在变化条件下实现其预算成本，按照事先拟定的计划和标准，通过各种方法，对项目实施过程中发生的各种实际成本与计划成本进行比较、检查、监督、引导和纠正，尽量使项目的实际成本控制在预算范围内的管理过程。项目成本控制是以各项工作的成本预算、成本基准计划、成本绩效报告、变更申请和项目成本管理计划为依据，用成本变更控制系统、绩效测量、补充计划编制等方法进行的。

（3）项目变更控制：变更控制的目的是并不是控制变更的发生，而是对变更进行管理，确保变更有序进行。CRM项目的变更控制与管理主要包括两个方面，一是企业内外部的变化对CRM系统所提出的变更需求，例如项目实施范围、具体业务需求变化等，将对项目进度和成本控制带来影响；二是CRM项目实施导致企业业务流程和组织结构的变化，以及对企业原有利益格局的调整。这两个方面的变更是一个项目调整和适应的过程。

6.CRM项目质量管理 CRM项目质量管理的目的很明确，就是要确保项目满足它所应满足的需求。而CRM项目质量管理通常是很多项目团队所不太重视的。CRM项目质量管理主要包括三个过程。（1）

（1）质量计划编制：包括确认与项目有关的质量标准及其实现方式。将质量标准纳入项目设计是质量计划编制的重要组成部分。对于一个CRM项目，质量标准可能包括允许系统升级与集成，为系统计划一个合理的客户响应时间或确保产生统一的客户信息等。

# 《客户关系管理》

## 编辑推荐

《客户关系管理》特点：  
· 先进性与基础性相统一 注重用先进科学的观点和行业规范策划、组织教材，突出重点和难点，精选基础、核心的内容。  
· 教材建设与教学改革相统一 跟踪学科最新发展动态，考虑专业内容的更新，关注并体现教改的内容变化。  
· 综合性与针对性相统一 不仅讲解知识，还针对专业领域应用的迫切需要，提供与理论相结合的应用实例。  
· 案例分析与阅读资料 开阔视野 书中有案例分析和阅读资料，把学生置于经营者的立场，注重培养学生的实际工作能力。

# 《客户关系管理》

## 精彩短评

- 1、这个课本一般般 . . . 可能是有点太学术性了 . . .
- 2、暂且还没有看呐，应该还可以吧
- 3、书本印刷纸张各方面都可以。
- 4、上课终于有书了~

# 《客户关系管理》

## 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](http://www.tushu000.com)