

客户关系管理（第3版） [Customer Relationship Management 3rd Edition]



[客户关系管理（第3版） \[Customer Relationship Management 3rd Edition\]_下载链接1](#)

著者:王广宇 著

[客户关系管理（第3版） \[Customer Relationship Management 3rd Edition\]_下载链接1](#)

标签

评论

质量不错，送货快啊，一直信任京东的质量和服務，京东加油！！！！

速度快，质量好，谢谢京东商城

很不错一直在使用这个品牌

还没有看 这本书比较强调crm的作用 crm确实是管理客户非常重要而且必要的工具

送货速度快，质量好。

特意买来写论文的， 只不过这本书有点深奥了 写的接地气点更好了

很好的书很好的书很好的书很好的书很好的书很好的书很好的书

学院派风格，还不错

非常好的书籍，值得学习！给力？

价格实惠，京东快递很给力

维护客户关系，有章可循。

用于公司职工之家建设，东西据说还不错。

书还可以 纸质挺好的

还是写的不错的，推荐每个人卡看看

好书，内容扣人心弦-----

很喜欢，是正品呦！送货也给力！

书的内容还可以，理论性比较强

不错的书,推荐;不错的书,推荐

内容尚可，推荐一看，还不错

这书还可以这书还可以

购书满意，备货有点慢

京东就是给力啊，没说的呢

内容不错不错不错

学习、学习、学习、学习、学习、学习

还可以吧。。。。。。。。。

帮男盆友买的，他说还不错

急需的时候，正好用上，感谢

看书有益

书是脏的

讲实施客户战略非常清楚。IDIC的分析框架可以真正应用到自己的工作中，为企业真正实施经营客户提供一个完整的分析工具。这本书的优点还很多,比如非常全面,思想有深度.另外不少朋友提到了翻译的问题,我自己觉得没什么问题,主要是这本书带有一定的体系性和研究性,不太适合那些想寻找快速入门的个人.
该书两位作者是客户关系管理学科的奠基人，完成于2004年。实际上两人在1990年认识到需要回答这样一个问题：信息、互动、批量性的客户个性化技术的影响究竟是什么？在回答这一问题的继续提问过程中，写出了第一本书《一对一的未来：一次与一个客户建立关系》1993年；之后在1997年在该领域的工作经验积累的基础上，写出第二本书《一对一工程：互动时代的竞争工具》；1999年又完成第三本书《一对一的领域：完成一对一市场项目的完美工具》，这个工具就是“识别——区分--互动——客户化”（IDIC）这一过程的最初起点。

王广宇所著的《客户关系管理（第3版）》是客户关系管理（Customer Relationship

Management, CRM) 研究领域的最新成果, 通过大量详实的案例, 从理论、运营、技术和行业四个方面, 对客户关系管理进行了全方位的深度剖析, 阐述了CRM系统提升企业核心竞争力、推动电子商务的重要作用, 并结合CRM在银行、保险、证券、电信、IT、医药、物流、制造等多个行业的应用提供了全景式的方法介绍。作为专注于“行业应用”和“方法论”层面的CRM专著, 《客户关系管理(第3版)》展现了国内外CRM领域最新的研究成果与实践经验, 融合了国外先进管理理论, 更结合了中国企业实际, 不仅有极强的理论领先性, 也具有相当的实用价值, 将为国内企业领导者、管理和规划人员及对新态管理感兴趣的人士提供参考, 同时亦适合用作企业管理、计算机应用、信息经济、系统工程、客户服务等专业高年级本科生和研究生教材。

还没看

总体还不错吧, 没什么特别的

书的质量不错, 但不适合自学, 内容杂乱

17号订单, 本身应该18号到的, 我二十号咨询, 你们说忙, 要补偿我京豆520, 我没要, 只求你们快点, 现在呢, 22号了, 现在打电话告诉我给快递弄坏了, 你们怎么回事, 我的时间就给你们开玩笑玩的吗?

推荐

不错

打开这本封面是破的, 很不爽, 但是懒得换了

好

上周周六，闲来无事，上午上了一个上午网，想起好久没买书了，似乎我买书有点上瘾，一段时间不逛书店就周身不爽，难道男人逛书店就象女人逛商场似的上瘾？于是下楼吃了碗面，这段时间非常冷，还下这雨，到书店主要目的是买一大堆书，上次专程去买却被告知缺货，这次应该可以买到了吧。可是到一楼的查询处问，小姐却说昨天刚到的一批又卖完了！晕！为什么不多进点货，于是上京东挑选书。好了，废话不说。好了，我现在来说说这本书的观感吧，一个人重要的是找到自己的腔调，不论说话还是写字。腔调一旦确立，就好比打架有了块趁手的板砖，怎么使怎么顺手，怎么拍怎么有劲，顺带着身体姿态也挥洒自如，打架简直成了舞蹈，兼有了美感和韵味。要论到写字，腔调甚至先于主题，它是一个人特有的形式，或者工具；不这么说，不这么写，就会别扭；工欲善其事，必先利其器，腔调有时候就是“器”，有时候又是“事”，对一篇文章或者一本书来说，器就是事，事就是器。这本书，的确是用他特有的腔调表达了对“腔调”本身的赞美。|发货真是出乎意料的快，昨天下午订的货，第二天一早就收到了，赞一个，书质量很好，正版。独立包装，每一本有购物清单，让人放心。帮人家买的书，周五买的书，周天就收到了，快递很好也很快，包装很完整，跟同学一起买的两本，我们都很喜欢，谢谢！了解京东：2013年3月30日晚间，京东商城正式将原域名360buy更换为jd，并同步推出名为“joy”的吉祥物形象，其首页也进行了一定程度改版。此外，用户在输入jingdong域名后，网页也自动跳转至jd。对于更换域名，京东方面表示，相对于原域名360buy，新切换的域名jd更符合中国用户语言习惯，简洁明了，使全球消费者都可以方便快捷地访问京东。同时，作为“京东”二字的拼音首字母拼写，jd也更易于和京东品牌产生联想，有利于京东品牌形象的传播和提升。京东在进步，京东越做越大。|||好了，现在给大家介绍两本本好书：《谢谢你离开我》是张小娴在《想念》后时隔两年推出的新散文集。从拿到文稿到把它送到读者面前，几个月的时间，欣喜与不舍交杂。这是张小娴最美的散文。美在每个充满灵性的文字，美在细细道来的倾诉话语。美在作者书写时真实饱满的情绪，更美在打动人心的厚重情感。从装帧到设计前所未有的突破，每个精致跳动的文字，不再只是黑白配，而是有了鲜艳的色彩，首次全彩印刷，法国著名唯美派插画大师，亲绘插图。|两年的等待加最美的文字，就是你面前这本最值得期待的新作。《洗脑术：怎样有逻辑地说服他人》全球最高端隐秘的心理学课程，彻底改变你思维逻辑的头脑风暴。白宫智囊团、美国FBI、全球十大上市公司总裁都在秘密学习！当今世界最高明的思想控制与精神绑架，政治、宗教、信仰给我们的终极启示。全球最高端隐秘的心理学课程，一次彻底改变你思维逻辑的头脑风暴。从国家、宗教信仰的层面透析“思维的真相”。白宫智囊团、美国FBI、全球十大上市公司总裁都在秘密学习！《洗脑术：怎样有逻辑地说服他人》涉及心理学、社会学、神经生物学、医学、犯罪学、传播学适用于：读心、攻心、高端谈判、公关危机、企业管理、情感对话……洗脑是所有公司不愿意承认，却是真实存在的公司潜规则。它不仅普遍存在，而且无孔不入。阅读本书，你将获悉：怎样快速说服别人，让人无条件相信你？如何给人完美的第一印象，培养无法抗拒的个人魅力？如何走进他人的大脑，控制他们的思想？怎样引导他人的情绪，并将你的意志灌输给他们？如何构建一种信仰，为别人造梦？[SZ]"

客户关系管理（第3版）[Customer Relationship Management 3rd Edition] 下载链接1

[客户关系管理（第3版） \[Customer Relationship Management 3rd Edition\] 下载链接1](#)