

《房地产开发企业客户关系管理》

书籍信息

版次：1
页数：156
字数：154000
印刷时间：2007年07月01日
开本：32开
纸张：胶版纸
包装：平装
是否套装：否
国际标准书号ISBN：9787810989473
丛书名：经济与管理博士论丛

内容简介

市场竞争的加剧、客户期望值的不断提高，迫使企业关注于它们的供应链以满足客户的需求。客户需求的多样化和个性化加大了供应链管理的难度并最终影响供应链上游、中游和下游三个环节的集成管理效果。企业成功的关键在于对供应链环节的下游——客户需求的关注，提供能够满足客户需求的产品和服务，管理客户关系以确保客户满意、重复购买和客户推荐的产生。然而忽视客户却是很多企业供应链管理中普遍存在的现象，其中以房地产业尤为突出。

作者简介

杨洪涛，1975年11月生于河南省开封市。2003年毕业于哈尔滨工业大学管理科学与工程专业，获得管理学博士学位。现为华东理工大学副教授。近年来发表论文20余篇，其中Ei收录3篇，ISTP收录4篇，主(参)编教材3部，参加国家“十五”重点科技攻关项目、省部级项目等多项科研课题。

目录

总序

前言

第一章 绪论

第一节 我国房地产业的发展现状

- 一、大量的商品房空置阻碍了房地产业的健康发展
- 二、住宅消费多样化、个性化的趋势使开发商很难把握客户需求
- 三、房地产开发企业急需提高服务质量

第二节 客户关系管理概述

- 一、客户关系管理的产生
- 二、客户关系管理的定义
- 三、客户关系管理系统的功能
- 四、客户关系管理的发展现状

第三节 房地产开发企业实施客户关系管理的背景和意义

- 一、房地产开发企业实施客户关系管理的背景
- 二、房地产开发企业实施客户关系管理的意义

第四节 国内外研究现状

- 一、客户满意度和忠诚度的研究现状
- 二、客户关系管理的国内外研究现状
- 三、客户服务的研究现状

四、其他相关学科的研究现状

五、国内外现有研究现状的评述

第五节 本书研究的内容和方法

一、研究的主要内容

二、本书的逻辑框架

三、研究方法

第二章 房地产开发企业客户关系管理的分析与设计

第一节 房地产开发企业客户及客户关系

一、房地产开发经营程序

二、房地产开发企业客户的含义及分类

三、客户满意的涵义及客户满意增长模型

四、房地产开发企业的客户关系

第二节 房地产开发企业客户关系管理的分析

一、房地产开发企业客户关系管理的特殊性

二、客户关系管理理念在房地产开发企业中应用的可行性

三、房地产开发企业实施客户关系管理的误区和阻力

第三节 房地产开发企业客户关系管理系统的设计

一、房地产开发企业客户关系管理系统功能需求分析

二、房地产开发企业客户关系管理系统

第四节 房地产开发企业客户关系管理战略的总体框架

一、CRM项目的多目标评价

二、客户关系管理所需的信息技术

三、客户关系管理所需的配套改革对策

四、客户关系管理所需的管理技术

.....

第三章 房地产开发企业客户关系管理中的数据仓库与数据

第四章 面向客户关系管理的企业改革对策

第五章 支持客户关系管理的管理技术

参考文献

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