电子商务师综合指导之什么是CRM？电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_518869.htm

CRM (Customer Relationship Management) 就是客户关系管理。CRM是选择和管理有价值客户及其关系的一种商业策略，CRM要求以客户为中心的商业哲学和企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。如果企业拥有正确的领导策略和企业文化，CRM将能为企业实现有效的客户关系管理。CRM的概念由美国Gartner 集团率先提出。我们认为，CRM是辨识、获取、保持和增加“可获利客户”的理论、实践和技术手段的总称。考试/大它既是一种国际领先的、以“客户价值”为中心的企业管理理论、商业策略和企业运作实践，也是一种以信息技术为手段、有效提高企业收益、客户满意度、雇员生产力的管理软件。通过了解哲学、文学和美学领域较早提出的“以接受者为中心”思想，有助于您进一步理解经济学“以客户为中心”的概念。庄子讲：“子非鱼，安知鱼之乐”您不是鱼，您怎么知道鱼快乐不快乐。接受美学是汉斯罗伯特姚斯 (Hans Robert Jauss) 于1967年创立的。以往的文学和美学研究、创作，都是以作者/艺术家为中心，姚斯则主张根本性地、颠覆地转向以读者/接受者为中心，因此称作接受美学。它相当于经济学“以产品/厂商为中心”向“以客户为中心”的转变，姚斯的“读者/接受者中心论”体验理论比托夫勒预言的体验经济早了三年，比菲利普科特勒完善的“4C”理论早了更多年“4C”是后来CRM客户关系管理出台并走向成熟的理论源泉之一。CRM最大程度地改善、提高了整个客户关

系生命周期的绩效。CRM整合了客户、公司、员工等资源，考|试/大对资源有效地、结构化地进行分配和重组，便于在整个客户关系生命周期内及时了解、使用有关资源和知识；简化、优化了各项业务流程，使得公司和员工在销售、服务、市场营销活动中，能够把注意力集中到改善客户关系、提升绩效的重要方面与核心业务上，提高了员工对客户的快速反应和反馈能力；也为客户带来了便利，客户能够根据需求迅速获得个性化的产品、方案和服务。CRM是一种手段，它的根本目的是通过不断改善客户关系、互动方式、资源调配、业务流程和自动化程度等，达到降低运营成本、提高企业销售收入、客户满意度和员工生产力。企业经营以追求可持续的最大赢利为最终目的，进行好客户关系管理是达到上述目的的手段，从这个角度可以不加掩饰地讲CRM应用是立足企业利益的，同时方便了客户、让客户满意。在市场营销和企业管理中，CRM将首先应用于各企业的销售组织和服务组织，为您带来长久增值和竞争力。 F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com