

2006年网络营销辅导之网络顾客关系的管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/64/2021\\_2022\\_2006\\_E5\\_B9\\_B4\\_E7\\_BD\\_91\\_c40\\_64776.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022_2006_E5_B9_B4_E7_BD_91_c40_64776.htm) 网络时代到来，使得顾客可以有更大的选择权，市场由原来的供方主导转变为顾客主导。因此，网络时代的顾客关系管理就显得尤为重要，只有当企业真正了解和掌握顾客后，才有可能最大限度满足顾客需求，在激烈的市场竞争中获得竞争优势。而互联网的交互性也为企业与顾客进行互动提供了条件，使得企业可以更加方便的了解顾客。企业实施网络营销策略的基础是更加了解顾客的需求，企业只有加强对顾客关系的管理，充分掌握顾客的消费特性显得特别重要。目前，研究比较多的是一对一营销，数字化客户关系管理。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](http://www.100test.com)