

电子商务环境下企业客户关系管理研究电子商务师考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645089.htm)

5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645089.htm 当今电子商务迅速发展，商务活动模式有了很大转变，由此引发了一些管理模式和理念的变化。本文分析了客户关系管理在电子商务环境下被赋予了新的内涵，从多个层面对电子商务和客户关系管理的融合做了详细探讨，并对国内外电子商务环境下的CRM发展做了简单比较，指出了电子商务环境下的客户关系管理的发展趋势。客户关系管理(CRM)电子商务忠诚度 在电子商务时代，谁能掌握客户的需求趋势，加强与客户的联系，有效挖掘和管理客户资源，谁就能获得市场竞争优势，在激烈的竞争中立于不败之地。在这种形势下，以客户为中心的客户关系管理理念(Customer Relationship Management, CRM)便成为企业战略指导思想，客户关系管理也成为企业的核心战略之一和制胜的关键。

一、客户关系管理(CRM)含义

CRM起源于20世纪80年代初提出的“接触管理”，即专门收集整理客户与公司联系的所有信息。20世纪90年代初期演变成为包括电话服务中心与支援资料分析的客户服务。在电子商务环境下的CRM是利用现代信息技术，在企业与客户之间建立一种数字的、实时的和互动的交流管理系统，CRM具体包括以下三个层面：

- 1.CRM是一种现代经营管理理念 首先，CRM是一种旨在改善企业与客户之间关系的现代管理理念，其核心思想是将企业的客户作为最重要的企业资源，通过深入的客户分析和完善的客户服务，保证实现客户的终生价值。
- 2.CRM是一整套解决方案 作为解决方案，CRM集合了当今最新的信

息技术，他们包括互联网和电子商务、多媒体技术、数据仓库和数据挖掘、专家系统和人工智能、呼叫中心以及相应的硬件环境，还包括与CRM相关的专业咨询等。3.CRM是一个先进管理软件作为应用软件系统，CRM软件通过不断的改善和管理企业的销售、营销、客户服务及技术支持等与客户关系有关的业务流程并提高各个环节的自动化程度，从而缩短销售周期、降低销售成本、扩大销售量、增加收入和赢利、抢占更多的市场份额、寻求新的市场机会和销售渠道，最终从根本上提升企业的核心竞争力。CRM软件主要由营销管理(Marketing)、销售管理(Sales)、服务与技术支持管理(Service

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