

基于CRM理念的企业电子商务实施电子商务师考试 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__E5_9F_BA_E4_BA_8ECRM_E7_c40_645222.htm

在全球经济一体化的今天，信息技术的快速发展极大地改变了固有的商业模式，在竞争愈来愈激烈的市场环境中，建立基于信息技术的商业运行模式电子商务成为企业首选的商业模式。在新经济时代，企业间的竞争规则发生重大变革，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，在激烈的市场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)便成为企业战略实施的指导思想，客户关系管理也成为企业的核心战略之一。在企业实施电子商务过程中，以CRM理念作为指导思想，能够保证企业在电子商务模式下，充分发挥电子商务的优势，满足客户个性化的需求，提高客户忠诚度和保有率，实现缩短销售周期、降低销售成本、增加收入、扩展市场，从而全面提升企业的赢利能力和竞争力。

1 客户关系管理(CRM)概述

在企业、品牌、产品的生命周期越来越短、目标消费群体越来越小、产品及品牌的感觉价值迅速降低并导致价格低落的今天，企业对消费者需求的响应态度将最终决定其在市场上的成败得失。以“一对一营销”为基础的客户关系管理也成为领导全球经济潮流的力量。这里说的客户，既包括普通的消费者，更包括上游的供应商、下游的分销商/零售商，因为未来的国际竞争，是企业价值链上整体的竞争。CRM既是一种新型的管理理念也是一个先进的管理软件，可以从以下两方面理

解CRM：1.1 CRM是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理理念。CRM的核心思想是将企业的客户(包括最终客户、分销商、供销商和合作伙伴)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。1.2 CRM是一个旨在通过先进的信息技术实现统一客户资源管理，帮助企业建立良好客户关系的先进管理软件。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、增加收入与赢利、抢占更多市场份额、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，使企业在当前激烈的市场环境中立于不败之地。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