

网络经济与企业管理

第 3 章 官方笔记

目 录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图

第3章 客户关系管理



二、本章知识点及考频总结

第三章 客户关系管理

第一节 客户关系管理概述

知识点 1:客户关系管理的特点

- 1、CRM 是一种经营理念:核心思想是将企业的客户(包括最终客户、分销商和合作伙伴) 作为最重要的企业资源之一。
- 2、CRM 是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制。(一对一)
- 3、CRM 包含一整套解决方案(互联网、多媒体技术、电子商务、数据仓库)

知识点 2:客户关系管理产生的背景 经营理念更新的需要、企业管理模式更新的需要、提高核心竞争力的需要、信息技术的推动。

知识点 3:客户关系管理的意义:改善客户服务, 提高客户满意度

第二节 客户关系管理的流程

知识点 1:客户关系管理的基本流程

补充:企业价值活动可以分为基本活动和辅助活动(选择)

(一)基本流程可分为五个阶段1.客户分析 2.深入了解目标客户3 发展关系网络
4 创造客户价值 5 管理客户关系

(二)辅助活动包含:企业文化和领导、业务流程重组、人力资源管理过程、IT/数据库基础设施和组织结构设计。

知识点 2:客户价值的构成

历史价值:到目前为止已经实现了的客户价值

当前价值:如果客户当前行为模式不发生变化, 在将来会给企业带来的客户价值

潜在价值:如果企业通过有效的交叉销售、调动客户积极性或客户向别人推荐产品和服务 等, 从而可能增加的客户价值

知识点 3:影响客户终生价值的因素

影响终生价值的因素『简答题』

- 1、所有来自客户初始购买的收益流, 所有与客户购买有关的直接可变成本;
- 2、客户购买的频率;
- 3、客户购买的时间长度;
- 4、客户购买其他产品的喜好及其收益流;
- 5、客户推荐给朋友、同事及其他人的可能。

知识点 4:客户投资与利润分析 把客户分为忠诚的客户、重复购买的客户、普通的客户和期望的客户 忠诚客户(企业投资少, 回报丰厚)、期望客户(企业投资大, 得到的回报少)

知识点 5:客户组合分析法1 历史价值低、客户的潜在价值高(培育)2 历史价值高、客户的潜在价值高(投资)3 历史价值高、客户的潜在价值低(维持)4 历史价值低、客户的潜在价值低(放弃)

第三节客户关系管理的解决方案

知识点 1:客户关系管理系统的 4 个子系统业务操作管理、客户合作管理、数据分析管理、信息技术管理

知识点 2:业务操作管理子系统各个模块的构成

营销管理模块:具有市场分析、市场预测和市场活动管理功能。

销售管理模块:包括四个部件:销售部件、现场销售管理部件、沟通渠道部件和销售业绩部件。

客户服务模块:服务部件、合同部件、客户关系部件和移动现场服务部件

知识点 3:企业与客户互动的渠道 企业与客户互动的渠道:呼叫中心、电话交流、网上交流、电子邮件、传真、信件以及与客户直接接触等

知识点 4:客户关系管理的关键技术 (一)呼叫中心技术 (二)数据仓库

(三)商业智能(四)Web 的集成管理

第四节 客户关系管理的实施

知识点 1:实施客户关系管理的八步法1、确立业务计划 2、建立客户关系管理项目团队 3、分析客户需求, 开展信息

系统初建 4、明确企业应用需求 5、为客户关系管理不同级别系统设置优先级 6、选择合适的方案7、组织用户培训 8、使用、维护、评估和改进

知识点 2:实施客户关系管理的条件 1、专注于流程,设计长远规划 2、遵循专业化、社会化和开放式的运作思路 3、着力加强对渠道和应用子系统的集成 4、加强支持网络应用的能力 5、极大地重视人的因素

三、配套练习题

1、客户关系管理简称(C)。单选题 1310

A:CCD B:VMI C:CRM D:DSS

2、一个客户的价值构成包括(ACD)。多选题 0901

A:历史价值 B 远期价值C:当前价值 D:潜在价值 E:短期价值

3、在客户组合分析法中,针对低历史价值、高潜在价值的客户应采取(D

A:维持策略 B:投资策略

C:放弃策略 D:培育策略

4、在客户投资和利润分析中,高投资、低利润的是(A)。单选题 1201

A:期望的客户 B:普通的客户 C:重复购买的客户 D:忠诚的客户

5、一个有效的、完整的客户关系管理应用系统的子系统一般包括:业务操作管理、客户合作管 理和(D)。单选题 1110

A:生产管理 B:销售管理 C:财务管理 D:数据分析管理

6、在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统，能够实现从报价、订货一直到付款、给付佣 金的全程销售的自动化，提高销售的有效性的模块是(B)。单选题 0901

- A:营销管理模块 B:销售管理模块
C:客户服务模块 D:呼叫中心模块

7、在客户关系管理系统的业务操作管理子系统中，属于销售管理模块的部件是(C)。 单选题 1310

- A:合同部件 B:客户关系部件
C:销售部件 D:服务部件

8、在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统中，属于营销管理模块的功能的是(B)。 单选题 1001

- A:现场销售管理 B 市场分析
C:合同管理 D:移动现场服务

四、其余课程安排

- 1.记得完成作业及随堂考（重播可做）
- 2.有关课程问题在群里可以向老师提问。
老师看见后会第一时间回复。

提醒：

每次上课7：15进课堂

可以提问个性化问题