



## 二、本章知识点及考频总结

### 第一节 客户关系管理概述

#### 【知识点 1】客户关系管理的概念（选择）

（一）、客户关系管理 CRM：企业为提高核心竞争力，改进对客户的服务水平，提高客户满意度和忠诚度。

#### （二）、客户关系管理的特点

- 1、客户关系管理是一种经营理念：以**客户**为中心。
- 2、客户关系管理是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制。
- 3、客户关系管理包含一整套解决方案。

#### 【知识点 2】客户关系管理产生的背景（选择）

- 1、经营理念更新的需要——企业经营的理念随着市场环境的变化而不断演变。

企业的经营理念	以 <b>生产</b> 为导向	适合卖方市场
	以 <b>销售</b> 为导向	竞争激烈
	以 <b>市场</b> 为导向	关注市场
	以 <b>顾客价值</b> 为导向	全新的理念，以此产生了客户关系管理

- 2、企业管理模式更新的需要
- 3、提高核心竞争力的需要
- 4、信息技术的推动

### 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

##### 一、客户分析（选择 ★）

第一步：收集客户数据。

第二步：定义和计算终生价值。

##### 1、客户分析的关键：分析客户的终生价值

终生价值：一个新客户在未来所能给企业带来的期望净现值

##### 2、客户价值由三部分构成：

历史价值：到目前为止已经实现了客户价值。

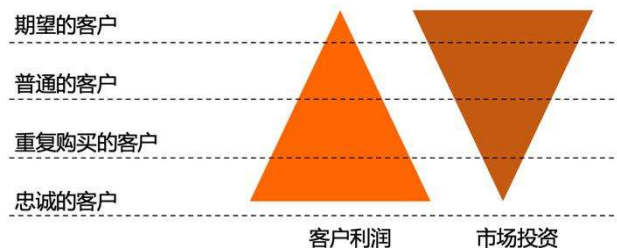
当前价值：如果客户当前行为模式不发生改变的话，在将来会为企业带来的客户价值。





潜在价值：企业通过有效的交叉销售，调动客户购买积极性，从而可能增加的客户价值。

## 第三步：客户投资与利润分析



## 第四步：客户分组（客户组合分析法）

### 第五步：制定相应的客户措施

高 客户历史价值	维持	投资
	放弃	培育
低	低	高
	客户潜在价值	

二、深入了解目标客户：运用统计技术对客户数据进行分析

三、发展关系网络：将企业的产品信息及时传递给客户

四、创造客户价值：客户是企业价值创造的起点和终点，为顾客创造价值的关键在于：理解客户的需求

五、管理客户关系：改进组织、流程、评价方式、激励机制等实现客户关系管理。

## 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架构（选择 ★、文字）

一、业务操作管理：主要涉及市场营销、销售实现和客户服务与支持。

1、营销管理模块：市场分析；市场预测；市场活动管理

使市场营销专业人员，能够对市场营销活动进行计划、执行、检测和分析

2、销售管理模块：销售部件；现场销售管理部件；沟通渠道部件；销售业绩部件

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

3、客户服务模块：服务部件；合同部件；客户关系部件；移动现场服务部件





要求企业可以提供售后支持，上门维修和消耗品维护等。

**二、客户合作管理：**企业与客户互动的渠道，包括呼叫中心、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。

**三、数据分析管理：**客户关系管理的应用主要涉及为实现商业智能所需进行的客户数据库建设、数据挖掘、数据仓库建设。

**四、信息技术管理：**先进的技术、设备、软件等。

## 【知识点 2】客户关系管理的关键技术（选择 ★）

**一、呼叫中心：**企业集中处理大量打入或打出电话的场所，是收入中心。

**二、数据仓库：**一个面向主题的数据集合。

**三、商业智能：**对数据进行快速和准确分析。

**四、Web 的集成管理：**应用 Internet 体系结构进行的管理活动。

## 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基本步骤（文字）

- 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（文字）

- 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、客户关系管理简称为（ A ）2008、1310、1001 考题

A:CRM      B:JIT      C:MRP      D:EDI

2、客户关系管理所树立的经营理念是（ D ）1904 考题

A:以企业为中心      B:以盈利为中心      C:以产品为中心      D:以客户为中心

3、对客户进行分析，关键是分析客户的（ B ）2010 考题

A:客单价      B:终生价值      C:复购率      D:转化率

4、对客户历史价值高而潜在价值低的采取的客户关系管理策略是（ C ）1910 考题

A:放弃      B:投资      C:维持      D:培育

5、客户关系管理的基本流程中，第一阶段是(A )0910 考题

A:客户分析      B:创造客户价值

C:发展关系网络      D:深入了解目标客户

6、在客户投资和利润分析中，高利润、低投资的是( D)0910 考题

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

### 赵珂卉网络经济与企业管理第五讲笔记

#### 目录

#### 一、本节结构图

#### 二、本章知识点及考频总结

#### 三、配套练习题

#### 一、本节结构图







## 第四章企业组织管理

### 第一节 企业组织管理概述

### 第二节 企业组织结构的形式

### 第三节 网络时代企业组织的创新

### 第四节 企业组织再造

### 第五节 学习型组织

## 二、本章知识点及考频总结

### 第一节企业组织管理概述

#### 【知识点 1】企业组织的含义和性质（选择）

- 1、组织：根据一定目的建立，包含不同职位，每个职位具有相应的职责的**动态**复杂系统。
- 2、企业组织的含义：由为了实现共同的目标的众人建立的具有规范的秩序、职权层级、沟通系统和成员协调系统的一种**动态**复杂系统。

#### 【知识点 2】企业组织的基本职能（选择）

- 1、保证**企业功能**的实现
- 2、保持**企业活动的协调性**和提高**企业的效率**
- 3、维护**企业的稳定性和适应性**

#### 【知识点 3】企业组织管理的含义及内容（选择）

一、组织管理：为了有效配置企业内部的有限资源，为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排。

二、组织管理的内容：

- 一、组织设计：根据组织目标设计和建立一套组织机构的职位系统。
- 二、组织运作：使设计好的组织运行起来。
- 三、组织调整：根据实际情况调整。

### 第二节 企业组织结构的形式

#### 【知识点 1】企业组织结构的形式（选择★）

一、直线制结构：最早、最简单的一种组织形式。





1、优点：命令系统单一直线传递，管理权力高度集中，实行一元化管理，决策迅速，指挥灵活；组织结构简单，管理费用较低。

2、缺点：要求管理者要通晓多种专业知识；组织的层级较多，不利于信息由下向上传递。

3、适合：规模较小、任务单一、人员较少的组织。

## 二、职能制结构

1、优点：能够充分发挥职能机构的专业管理作用，摆脱琐碎的经济技术分析工作。

2、缺点：多头领导，极大地违背了统一指挥原则。

3、适合：生产技术复杂、各项管理需要有专门知识的企业组织

## 三、直线职能结构

1、优点：统一指挥、分工专业化。

2、缺点：职能部门之间横向联系较差、信息传递路线较长、适用环境变化差。

3、适用：普遍适用。

四、事业部制结构：组织按地区或所经营的各种产品和事业来划分部门，各事业部**独立核算，自负盈亏**。

2、适应性和稳定性强。

3、缺陷：资源重复配置，事业部之间协作较差。

4、适用：面临市场环境复杂多变，所处地理位置分散的大型企业、巨型企业

五、矩阵型结构：一种把按职能划分的部门同按产品、服务或工程项目划分的部门结合起来的组织形式。

1、优点：灵活性和适应性强，利于开发新技术，激发创造性

2、缺陷：容易引起冲突、机构臃肿

3、**适用：科研、设计、规划项目等创新性较强的工作。**

## 六、控股型结构

一家企业对其他企业不进行直接的管理和控制，而是代之以持股控制。被持股单位仍保留具体业务的**自主经营权和独立的法人地位**。

## 第三节 网络时代企业组织的创新

【知识点 1】组织结构扁平化（选择★）

### 一、传统的金字塔式的层级结构：

1、工业经济时代最成熟、最有影响的组织结构。





2、弊端：1）对外部环境反应迟钝、调整缓慢。

2）减缓信息的流动速度，造成信息失真。

3）组织内部难以协调，不利于创新。

二、组织结构扁平化：

1、减少管理层次而扩大企业管理幅度，组织结构形态由标准的金字塔型向圆筒型转化。

2、实现条件：现代技术巨大进步；成员工作能力大幅提高

【知识点 2】组织结构柔性化（选择★）

一、组织结构柔性化：组织结构上不设置固定的和正式的组织机构，而代之以一些临时性的、以任务为导向的团队式组织。

二、柔性化的典型组织形式：临时团队。

三、组织机构柔性化的表现：集权和分权统一；稳定性和变革性的统一。

【知识点 3】企业组织虚拟化（选择★）

一、企业组织虚拟化：对传统组织进行改革，利用外包、战略联盟手段进行核心能力改造。

二、具体形式：

1、外包：制造业企业在生产环节采用。

2、战略联盟：由两个或许两个以上的企业共同拥有市场，共同使用资源

3、合资企业：对技术保密和成本节约的考虑而不愿意将一些业务外包。

4、特许经营：零售业、宾馆业等服务行业主要应用的企业组织形式。

5、虚拟销售网络：总部允许下属销售网络成为拥有独立法人资格的销售企业

【知识点 4】企业组织网络化（选择★）

一、企业组织网络化：由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的联合体，它的运行不靠传统的层级控制，而是在定义成员角色和各自任务的基础上通过密集的多边联系、互利和交互式的合作来完成共同追求的目标。

二、网络型组织的基本类型





1、内部网络：减少层级，信息快捷流动

2、垂直网络：原材料供应商、零部件供应商、生厂商、经销商等上下游企业之间形成的交换不仅进行产品和资金的交换，还进行技术信息其他要素交换，提高了效率降低了成本

3、市场间网络：管理上互相参与，资源上互相共享 大型制造企业、金融企业、综合商社之间股权上相互关联、管理上相互参与

4、机会网络：将众多的生产者和消费者联系起来

### 三、配套习题

1、网络型组织的基本类型不包括（A）1504 考题

A:外部网络      B:垂直网络      C:市场间网络      D:机会网络

2、亚马逊这样的电子商务平台，将众多生产者与消费者联接起来，属于（A）1604 考题

A:机会网络      B:内部网络      C:垂直网络      D:市场间网络

3、制造业企业大都在生产环节采用（B）1810 考题

A:特许经营      B:外包生产      C:自主生产      D:合作生产

## 赵珂卉网络经济与企业管理第六讲笔记

### 目录

一、本节结构图

二、本章知识点及考频总结

三、配套练习题

### 一、本节结构图

#### 第四章企业组织管理

第一节 企业组织管理概述

第二节 企业组织结构的形式

第三节 网络时代企业组织的创新

第四节 企业组织再造

第五节 学习型组织

