

《客户关系管理》

课程名称		客户关系管理			课程编号	1640268	
英文名称		Customer Relationship Management			课程类型	本专业推荐选修课	
总学时	36	理论学时	36	实验学时		实践学时	
学分	2	预修课程	市场营销, 消费者行为学		适用对象	商务、工商、营销	
课程简介 (200 字左右)		<p>客户关系管理的核心理念可以概括为：为客户提供价值、了解客户的需求、不断提高客户的满意度和忠诚度、以及与客户保持长期的、良好的、有利可图的关系并将之始终贯穿企业市场营销的全过程。在本课程中，客户关系管理是企业为发展和客户之间的长期合作关系，提高企业以客户为中心的运营性能而采用的一系列理论、方法、技术、能力和软件的总和。本课程立足点是网络环境下的客户价值管理，注重理论学习与实践的结合、教学内容与社会需求对路，并对与客户关系管理密切相关的 ERP、SCM 等理论、技术、应用的相互关联作重点深入地了解。</p>					