

顧客關係管理

單元二 (簡版)

關係管理的概念

- ▶ 關係管理(relationship management)(或關係行銷(relationship marketing))
- ▶ 詳細內容，請參照授課內容與相關資料來源。

【資料參考來源】 Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology, William G. Zikmund, Raymond Mcleod, JR. & Faye W. Gilbert.


【資料參考來源】 顧客關係管理-資料庫行銷方法之應用，Kumar & Reinartz著/洪育忠譯，華泰文化

關係管理的概念

- ▶ 企業須集中精力於獲得並留住顧客，企業須運用各項資源以創造及維持與顧客的關係。
- ▶ 關係管理是行銷的核心，但非短期導向。
- ▶ 詳細內容，請參照授課內容與相關資料來源。

【資料參考來源】 Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology, William G. Zikmund, Raymond Mcleod, JR. & Faye W. Gilbert.

【資料參考來源】 顧客關係管理-資料庫行銷方法之應用，Kumar & Reinartz著/洪育忠譯，華泰文化



顧客關係管理的概念

- ▶ 顧客關係管理(Customer Relationship Management , CRM)
- ▶ 詳細內容，請參照授課內容與相關資料來源。

【資料參考來源】 Customer Relationship Management:
Integrating Marketing Strategy and Information Technology,
William G. Zikmund, Raymond Mcleod, JR. & Faye W. Gilbert.

【資料參考來源】 顧客關係管理-資料庫行銷方法之應用，Kumar &
Reinartz著/洪育忠譯，華泰文化



CRM演進時間表

- ▶ 詳細內容，請參照授課內容與相關資料來源。

【資料參考來源】 Customer Relationship Management:
Integrating Marketing Strategy and Information Technology,
William G. Zikmund, Raymond Mcleod, JR. & Faye W. Gilbert.

【資料參考來源】 顧客關係管理-資料庫行銷方法之應用，Kumar &
Reinartz著/洪育忠譯，華泰文化



驅動CRM產業前進的因素

- ▶ 詳細內容，請參照授課內容與相關資料來源。

【資料參考來源】 Customer Relationship Management:
Integrating Marketing Strategy and Information Technology,
William G. Zikmund, Raymond Mcleod, JR. & Faye W. Gilbert.

【資料參考來源】 顧客關係管理-資料庫行銷方法之應用，Kumar &
Reinartz著/洪育忠譯，華泰文化

