

综述

CRM(客户关系管理)的应用与理论研究综述

张国方,金国栋

华中科技大学,华中科技大学 湖北 武汉 430074

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 CRM(Customer Relationship Management,客户关系管理)与ERP(Enterprise Resources Planning,企业资源计划)、SCM(Supply Chain Management,供应链管理),并称为现代企业提高竞争力的三大法宝,它既是一种管理理念,又是一种旨在改善企业与客户关系的新型管理系统和运作方法体系,还是一套管理软件。对CRM的应用和理论研究的现状、问题与不足进行了系统分析,提出了建立以客户理论、客户价值(让渡价值)理论、客户价值实现理论为基本内容的CRM理论框架体系。

关键词 [CRM\(客户关系管理\)](#) [应用研究](#) [理论研究](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2003-03-074](#)

通讯作者:

张国方

作者个人主页: [张国方;金国栋](#)

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [\[PDF全文\]\(277KB\)](#)
- ▶ [\[HTML\]\(OKB\)](#)
- ▶ [参考文献\[PDF\]](#)
- ▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)
- ▶ [引用本文](#)
- ▶ [Email Alert](#)
- ▶ [文章反馈](#)
- ▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 包含“CRM\(客户关系管理\)”的 相关文章](#)
- ▶ [本文作者相关文章](#)

- [张国方](#)
- [金国栋](#)

