

金嗓子论坛

关系资产与顾客价值

倪自银,韩玉启

南京理工大学经管学院, 江苏南京210094

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 在知识经济时代, 顾客价值成为市场竞争的焦点, 价值创造已超越了传统产业经济的假设和模式, 关系资产成为影响价值创造的关键要素。对顾客价值常见的几个概念进行了简要的分析比较。在介绍关系资产特性的基础上, 阐明了关系资产在顾客价值创造中的作用。并从利益关系、互动行为和价值创新3个方面探讨了关系资产提升的途径。

关键词 [顾客价值创造](#) [价值创新](#) [关系资产](#) [关系营销](#) [利益关系](#) [企业管理](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2003-12-063](#)

通讯作者:

倪自银

作者个人主页: [倪自银,韩玉启](#)

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [\[PDF全文\]\(199KB\)](#)
- ▶ [\[HTML\]\(OKB\)](#)
- ▶ [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“顾客价值创造”的相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
 - [倪自银](#)
 - [韩玉启](#)

