

مدیریت روابط

Relationship Management

دکتر سیده عرب دکتر محمد امین حقایق دکتر وحید ناصحی فر

فهرست مطالب

- فصل 1- مبانی و مفاهیم CRM
- فصل 2- برنامه های CRM
- فصل 3- بازاریابی رابطه‌ای
- فصل 4- رضایت مشتری
- فصل 5- مدیریت تجربه مشتری
- فصل 6- ارتباطات بازاریابی یکپارچه IMC
- فصل 7- مدیریت وفاداری مشتری CLM
- فصل 8- خلق ارزش برای مشتری
- فصل 9- زنجیره ارزش CRM
- فصل 10- مدیریت دوره عمر مشتری
- فصل 11- تکنولوژی اطلاعاتی و CRM
- فصل 12- موفقیت و شکست CRM
- فصل 13- ابعاد فنی CRM
- فصل 14- پیاده سازی CRM
- فصل 15- سازمان و تشکیلات CRM
- فصل 16- مدیریت رابطه با مشتریان الکترونیکی E-CRM
- فصل 17- مدیریت رابطه با بنگاه ERM
- فصل 18- مدیریت رابطه با شرکاء PRM
- فصل 19- مدیریت رابطه با واحد فروش SRM
- فصل 20- مدیریت رابطه با واحد فنی TRM
- فصل 21 - مدیریت رابطه با تأمین کننده SRM
- فصل 22 - مدیریت رابطه با دولت GRM
- فصل 23 - مدیریت رابطه با سایر واحدها
- فصل 24- مدیریت رابطه با شبکه‌های تجاری