

مدیریت ارتباط با مشتری CRM

نویسنده:

پروام خوش رفتار

آرمان شهدوزاده

هانیه ناسم پور

آقای بی بی



سرشناسه	:	خوش رفتار، شهرام، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت ارتباط با مشتری / CRM / نویسنده شهرام خوش رفتار، آرمین شهروززاده، هانیه قاسم پور.
مشخصات نشر	:	تهران: آفتاب گیتی، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	:	۱۸۹ ص: جدول، نمودار.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۲۴۵-۱۹۹-۸-۴۴۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه: ص ۱۸۵ - ۱۸۹.
موضوع	:	مشتری شناسی-- ایران -- مدیریت-- نمونه پژوهی
موضوع	:	Customer relations -- Management-- Iran-- Case studies
موضوع	:	خدمات مشتری -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	:	Customer services -- Management -- Iran -- Case studies
شناسه افزوده	:	شهروززاده، آرمین، ۱۳۵۵-
شناسه افزوده	:	قاسم پور، هانیه، ۱۳۶۶-
رده بندی کنگره	:	۵/HF۵۴۱۰
رده بندی دیویی	:	۸۱ ۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۶۲۰۵۵ ۲



عنوان: مدیریت ارتباط با مشتری CRM

نویسنده: شهرام خوش رفتار، آرمین شهروززاده، هانیه قاسم پور

صفحه آرای و تنظیم: مریم طباطبایی

ویرایش: شورای بررسی موسسه انتشاراتی آفتاب گیتی

نشر و پخش: موسسه انتشاراتی آفتاب گیتی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۹

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ: پاسارگاد

قیمت: ۴۴۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۴۵-۱۹۹-۸-۴۴۰۰۰۰

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

آدرس: تهران میدان انقلاب ضلع جنوب شرقی- نبش خیابان ۱۲ فروردین-ساختمان

ولیعصر- پلاک ۱۳۱۴- طبقه سوم. واحد ۹

نشر و پخش همراه: ۰۹۱۲۳۳۴۲۳۶۲-۰۲۱۶۶۹۶۹۸۳۷

فهرست

۱۱.....	فصل اول
۱۱.....	کلیات تحقیق
۱۱.....	مقدمه
۱۳.....	مسأله اصلی تحقیق
۱۴.....	تشریح و بیان موضوع
۱۴.....	ضرورت انجام تحقیق
۲۱.....	مقدمه
۲۲.....	بخش اول
۲۳.....	از بهبود مستمر تا تولید سفارشی : انقلاب مشتری
۲۳.....	تعاریف CRM:
۲۷.....	اهداف CRM
۲۷.....	اصول CRM
۲۹.....	مؤلفه های CRM
۲۹.....	مشتری
۳۰.....	روابط

- ۳۰..... مدیریت
- ۳۲..... فرایندهای اصلی CRM
- ۳۵..... چرخه فرآیند CRM (مدل یکپارچگی تاکتیکی فرآیندهای CRM) :
- ۴۵..... گام‌های طراحی موفق سیستم مدیریت ارتباط با مشتری
- ۴۵..... گام سوم : استقرار برنامه
- ۴۷..... مدیر بازاریابی CRM
- ۴۸..... بخش تحلیل بازاریابی :
- ۴۸..... مدیریت عملیاتی :
- ۴۹..... مدیریت بخش‌بندی و تفکیک :
- ۵۱..... کارکنان :
- ۵۲..... فن آوری CRM :
- ۵۶..... راه حل تلفیقی CRM
- ۵۷..... وضعیت موجود CRM
- ۵۸..... فرآیندهای جمع‌آوری داده بر مبنای محصول :
- ۵۸..... فرآیندهای مشتری محور :
- ۵۸..... ارتباط چهره به چهره :
- ۵۹..... CRM عملیاتی :
- ۶۰..... اهداف CRM عملیاتی

۶۰.....	مزایای CRM عملیاتی.....
۶۰.....	شاخه‌های CRM عملیاتی.....
۶۱.....	پشتیبانی و خدمات مشتری.....
۶۲.....	خودکار سازی بخش بازاریابی سازمان.....
۶۲.....	CRM تحلیلی.....
۶۳.....	ویژگی‌های CRM تحلیلی.....
۶۴.....	مزایای CRM تحلیلی.....
۶۵.....	CRM مشارکتی.....
۶۵.....	مزایای CRM مشارکتی.....
۶۷.....	چرخه حیات مشتری :.....
۶۷.....	CRM در بانکداری.....
۶۸.....	قسمتهای مختلف مشتریان.....
۶۹.....	بخش دوم :.....
۶۹.....	تعیین فاکتورهای موثر بر CRM.....
۶۹.....	تعاریف بازاریابی.....
۶۹.....	آموزش مشتری.....
۷۰.....	پیش نیازهای مدل ارزشی.....
۷۱.....	انواع مشتری از نظر رفتاری.....
۷۱.....	انواع مشتری از نظر قدمت.....

قانون پاره نو یا قانون ۲۰-۸۰.....	۸۱
تعریف وفاداری مشتری.....	۸۱
سطوح وفاداری.....	۸۲
مفهوم رضایتمندی مشتری :.....	۸۳
اهمیت دستیابی به رضایتمندی مشتری.....	۸۴
وفاداری ابرری :.....	۸۴
وفاداری انگیزشی.....	۸۴
ماتریس وفاداری با رویکرد بشری.....	۸۵
اندازه گیری وفاداری مشتری :.....	۸۶
شبکه سودآوری بالقوه :.....	۸۷
رابطه بین وفاداری و رضایتمندی :.....	۹۰
وفاداری یک فرد به یک بانک.....	۹۵
فرآیند رویگردانی مشتری :.....	۱۰۲
تعریف خدمات :.....	۱۰۲
تفاوت های بین کالا و خدمات :.....	۱۰۲
ویژگی های خدمات.....	۱۰۴
تعریف کیفیت :.....	۱۰۵
کیفیت کالا - کیفیت خدمات بانکی.....	۱۰۶

- کیفیت ستاره یا فنی: ۱۱۰
- کیفیت فیزیکی: ۱۱۱
- کیفیت و ارتباط یا تعاملات: ۱۱۱
- کیفیت در سازمان: ۱۱۱
- مقیاس کیفیت، خدمت: ۱۱۲
- جزای میاب، کیفیت خدمت: ۱۱۲
- مدل عملیاتی / فنی کیفیت خدمت: ۱۱۴
- روش های سنجش: ۱۱۷
- SERVQUAL ۱۱۸
- بخش سوم: ۱۲۳
- بانک صادرات ۱۲۳
- تعریف بیانیه ماموریت ۱۲۶
- ارزش های مندرج در بیانیه ماموریت ۱۲۷
- بخش چهارم: ۱۴۰
- پیشینه تحقیق ۱۴۰
- روش تحقیق ۱۵۲
- جامعه آماری ۱۵۴
- ابزار اندازه گیری ۱۵۶
- فنون آماری مورد استفاده ۱۶۳

۱۶۳	آزمون استودینت.....
۱۶۵	- تصمیم گیری:.....
۱۶۷	مقدمه:.....
۱۶۸	سوالات جمعیت شناختی.....
۱۶۸	آمار توصیف.....
۱۷۶	آزمون فردیه اول.....
۱۷۶	متغیر کیفیت خدمات بانک.....
۱۷۹	مقدمه.....
۱۸۱	پیشنهادات کاربردی.....
۱۸۳	پیشنهادات پژوهشی جهت تحقیقات آتی.....
۱۸۵	منابع فارسی.....