



دست نامه:

۴- آشنایی با الگوها و تکنیک‌های کاربردی «مدیریت ارتباط با مشتری

(CRM) در کسب و کارها»



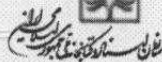
مؤلفین:

سید احمد قاسمی؛ عضو هیئت علمی پژوهشکده فرهنگ و هنر و

معماری

مسلم خانی؛ استاد دانشگاه و مشاور کسب و کار و کارآفرینی

۱۳۹۸



سرشناسه	: قاسمی، سید احمد، ۱۳۲۷ آخر -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در کسب و کار / مولفین سیداحمد قاسمی، مهمل خانی؛ ویراستار اشرف السادات قاسمی.
مشخصات نشر	: ساری: انتشارات کار و دانشگاه، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۰ ص.: مصور، جدول. : ۵/۱۴×۲۶ سانتیمتر.
فروست	: ابتدایی با الگوها و تکنیک‌های کاربرد؛ دست‌نامه ۴.
شابک	: 978-622-6581-06-6: ۱۰۰۰۰۰۰ روال
نوع سند	: فیها
رشته تحصیلی	: کتابخانه.
موضوع	: مشتری‌شناسی -- مدیریت
موضوع	: Customer relations -- Management
موضوع	: خدمات مشتری -- مدیریت
موضوع	: Customer services -- Management
شناسه ملی	: خانی، مهمل، ۱۳۵۲ -
رده بندی کد	: HF۴۱۴/۵/۴۲۹۸
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۲
شماره کتابشناسی	: ۵۴۴/۸

ناشر: انتشارات کار و دانشگاه، وفاق چینی و صفحہ آرای: حافظ روحی ملہ؛
شمارگان: ۱۰۰۰ جلد؛ نوبت چاپ: اول-۱۳۹۸؛
چاپ: بصیرت؛ قیمت: ۱۰،۰۰۰ تومان؛ شاب: 6-06-978-622-6581

انتشارات کار و دانشگاه

نشانی: تهران- بیمه- خیابان مسعود آزمون یا (بیمه ۲)- بن بست یکم- پلاک ۱- طبقه چهارم- واحد شرقی- کد پستی ۱۳۹۱۹۳۳۶۱۸ تلفن: ۰۹۱۱۲۳۳۷۶۱۸ و ۰۹۱۱۱۵۲۲۰۸۷

Email: S.ghasemy@yahoo.com سایت: www.imc21.ir



فهرست

صفحه	عنوان
۱۰.....	مقدمه
۱۵.....	مفهوم
۱۶.....	تاریخچه مدیریت ارتباط با مشتری
۱۷.....	هدف CRM
۱۹.....	اجزای مدیریت ارتباط با مشتری
۲۶.....	مزایای به کار آمدن سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری
۲۷.....	چگونه CRM خود را توسعه دهد و بر باشد؟
۳۴.....	رضایت مشتری چیست؟
۳۵.....	رضایت مشتری چه اثری در کسب‌وکار یک عضو داشته دارد؟
۳۷.....	مراحل اندازه‌گیری رضایت مشتریان
۳۸.....	نحوه اندازه‌گیری رضایت مشتری
۴۲.....	ضرورت مدیریت ارتباط با مشتری
۴۵.....	انواع سیستم‌های CRM
۴۷.....	پیداسازی در سازمان
۴۹.....	منافع استفاده
۵۷.....	متدولوژی مدیریت ارتباط با مشتری CRM
۶۰.....	مدیریت روابط مشتری الکترونیکی (ECRM) و مزایای آن
۶۹.....	اثرات ECRM بر کیفیت رضایت مشتریان و کارکنان
۸۷.....	منابع