

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بازاریابی الکترونیکی با رویکردی بر ارتباط

مشتريان

www.ketab.ir

مؤلف:

مهندس محمدرضا شیخ بهائی (کارشناس ارشد تجارت الکترونیکی)

سرشناسه	: شیخ بهائی، محمدرضا، ۱۳۶۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: بازاریابی الکترونیکی با رویکردی بر ارتباط با مشتریان/مؤلف محمدرضا شیخ بهائی.
مشخصات نشر	: تهران: آتی نگر، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۲ ص: مصور (رنگی).
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۰۴-۹۳-۸ ریا ۱۰۵۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: مشتری شناسی -- مدیریت
موضوع	: بازرگانی الکترونیکی -- خدمات مشتری -- مدیریت
موضوع	: بازاریابی اینترنتی
موضوع	: خدمات مشتری -- مدیریت
رده بندی کنگره	: HF۵۴۱۵/۵:ب۲ ۱۳۹۳ش۹۴
رده بندی دیویی	: ۸۱۰۰۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۴۰۰۰



انتشارات آتی نگر

عنوان: بازاریابی الکترونیکی با رویکردی بر ارتباط با مشتریان

مؤلف: مهندس محمدرضا شیخ بهائی

صفحه آرایشی و طراحی جلد: همتا بیداریان

ناشر: آتی نگر

تیراژ: ۱۰۰۰

چاپ اول: ۱۳۹۳

قیمت: ۱۰۵,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۰۴-۹۳-۸

تلفن مرکز پخش: ۶۶۵۶۵۳۳۶-۸

آدرس: تهران- خیابان جمالزاده جنوبی- روبه روی کوچه رشتچی- پلاک ۱۴۴- واحد ۲

www.ati-negar.com

(هرگونه کپی و نسخه برداری از مطالب این کتاب ممنوع می باشد).

فهرست مطالب

فصل یکم: مدل های الکترونیکی

۶	۱-۱ مقایسه های بر مدل های الکترونیکی
۸	۱-۲ مدل های جدید مورد نیاز
۱۲	۱-۳ مدل های بازار الکترونیکی
۱۹	۱-۴ مدل های آنلاین Online
۲۳	۱-۵ مدل های ارتباطات دیجیتال
۲۸	۱-۶ مدل های بازاریابی اثربخشی ارتباطات Online
۳۲	۱-۷ وب ۲.۰ و مدل های اجتماعی
۴۲	۱-۸ مدل های خرید مصرف کننده
۴۴	۱-۹ پردازش اطلاعات مشتریان
۴۶	۱-۱۰ مدل های پایبندی

فصل دوم: مشتریان الکترونیکی

۵۶	۲-۱ معرفی مشتریان الکترونیکی
۶۸	۲-۲ انگیزه ها
۷۶	۲-۳ انتظارات
۸۰	۲-۴ تردیدها و ترس ها
۸۴	۲-۵ فرآیند خرید Online
۹۰	۲-۶ پردازش اطلاعات به صورت Online
۹۴	۲-۷ برقراری روابط و ایجاد حس وفاداری به طور Online
۹۹	۲-۸ جوامع و شبکه های اجتماعی
۱۰۵	۲-۹ پروفایل های مشتریان
۱۰۸	۲-۱۰ تحقیق درباره مشتریان Online
۱۱۵	۲-۱۱ مشتریان عصر بعد از رایانه شخصی

فصل سوم: مدیریت ارتباط با مشتری (E-CRM)

۱۲۴	۳-۱ معرفی CRM
۱۳۱	۳-۲ مقدمه‌ای بر بازاریابی رابطه‌ای
۱۴۱	۳-۳ بازاریابی از طریق پایگاه داده
۱۵۱	۳-۴ E-CRM
۱۵۸	۳-۵ پروفایل‌سازی
۱۶۳	۳-۶ شخصی‌سازی
۱۶۷	۳-۷ بازاریابی از طریق ایمیل
۱۷۳	۳-۸ مباحث کنترلی
۱۷۶	۳-۹ اکسپانسیون پایگاه داده
۱۷۸	۳-۱۰ تعریف