客户关系管理课程简介

课程名称（中文）：客户关系管理 课程性质：专业必修课、专业选修课

（英文）：Customer Relationship Management

课程编号：03031 开课单位：工商管理系

学 分：3、2 总 学 时：48、32

先修课程：管理学 适用对象：工商管理类、其他管理类专业

课程主要内容：

《客户关系管理》是教育部制定的工商管理类专业的课程之一，又是管理学科体系的一门进阶课程，旨在提升学生专业技能的深度与高度。客户关系管理以企业与客户之间的关系作为研究对象，灵活运用管理学、营销学、社会学的相关理论，紧密联系企业管理客户关系的实际，系统、全面地论述了如何建立客户关系，如何维护客户关系的理念、策略和方法。这些基本原理对于各行各业的管理都有指导意义，任何将来有可能从事管理工作的学生有必要了解和学习这门课程。

参考书目：

1. 伍京华，《客户关系管理》，人民邮电出版社，2017.2；
2. 徐刚，《客户关系管理理论与实物》，上海财经大学出版社，2016.3；
3. 苏朝辉，《客户关系管理》，机械工业出版社，2015.2；
4. 马刚，《客户关系管理》，东北财经大学出版社，2012.9；