

Wissenszentrierte CRM-Strategien

Daten - Information - Wissen

Zukünftig wird der Kunde nicht mehr länger nur der "Abnehmer" von Produkten und Dienstleistungen sein. Er wird vielmehr selbst Gestalter dieser Produkte - integriert in die Wertschöpfungsprozesse des Unternehmens. Er teilt seine Erfahrungen intensiv mit anderen Kunden und nutzt die Transparenz, die Vernetzung und neue Technologien bieten. Für die Unternehmen wird es damit immer wichtiger, eine lernende Beziehung zum Kunden aufzubauen und marketingbezogenes Wissen gemeinsam mit dem Kunden zu entwickeln. Dieses Buch zeigt auf, wie eine wissenszentrierte CRM-Strategie zum gemeinsamen Unternehmens-Kunden-Erfolg führen kann. Dabei entwickelt der Autor entlang der "Knowledge Blueprint for CRM"-Systematik eine kundenorientierte Wissensorganisation, Prozesse und Systeme.



35,00 €

32,71 € (zzgl. MwSt.)

*vorbestellbar, Erscheinungstermin ca.
Dezember 2025*

Artikelnummer: 9783170289970

Medium: Buch

ISBN: 978-3-17-028997-0

Verlag: Kohlhammer

Erscheinungstermin: 31.12.2025

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2025

Serie: Kundenzentrierte

Unternehmensführung

Produktform: Kartoniert

Seiten: 250

