

客户关系管理·形考作业一（第1-2章，权重25%，主观题需辅导教师评阅）

1. 客户的（ ）是指由于满意的客户向他人宣传本企业的产品或服务，从而吸引更多新客户的加盟，使企业销售量增加、收益增加。

单选题 (4.0 分)（难度度:中）

- A. 信息价值
- B. 口碑价值
- C. 聚客效应
- D. 利润源泉

正确答案：B

答案解析：暂无

2. 客户生命周期可以划分为考察期、形成期、（ ）和退化期四个阶段。

单选题 (4.0 分)（难度度:中）

- A. 上升期
- B. 成长期
- C. 稳定期
- D. 成熟期

正确答案：C

答案解析：暂无

3. （ ）认为，客户关系管理是企业在营销、销售和服务范围内，对现实的和潜在的客户关系及业务伙伴关系进行多渠道管理的一系列过程和技术。

单选题 (4.0 分)（难度度:中）

- A. 客户关系管理的战略说
- B. 客户关系管理的理念说
- C. 客户关系管理的技术说
- D. 客户关系管理的方案说

正确答案：C

答案解析：暂无

4. （ ）是指企业通过各种途径直接与客户互动的一种状态，是一种综合的解决方案。

单选题 (4.0 分)（难度度:中）

- A. 操作型客户关系管理系统
- B. 运营型客户关系管理系统
- C. 分析型客户关系管理系统
- D. 协作型客户关系管理系统

正确答案：D

答案解析：暂无

5. 关于移动互联网在客户关系管理中的应用，（ ）是指移动互联网可以随时随地获得终端的位置信息，进而为移动互联网带来丰富多彩的创新型应用。

单选题 (4.0 分)（难度度:中）

- A. 移动互联网的可定位性
- B. 移动互联网的可识别性

C. 移动互联网的可移动性

D. 移动互联网的可重复性

正确答案： A

答案解析： 暂无

6. 【名词解释】客户的信息价值

简答题 (6.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

7. 【名词解释】客户感知价值

简答题 (6.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

8. 【名词解释】客户经理制

简答题 (6.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

9. 【名词解释】用户画像

简答题 (6.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

10. 【名词解释】客户服务中心（呼叫中心）

简答题 (6.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

11. 【简答题】请列举并简述客户关系管理的含义和目标。

简答题 (10.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

12. 【简答题】请列举并简述客户关系管理的思路。

简答题 (10.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

13. 【简答题】请列举并简述通过人工智能开展客户关系管理的要点。

简答题 (10.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无

14. 【案例分析题】联邦快递公司的客户关系管理系统

电子商务的兴起为快递业提供了非常好的发展机遇。要成为企业运送货物的管家，联邦快递公司需要与客户建立良好的互动与信息流通模式，使客户能掌握货物配送流程与状态。

联邦快递公司的客户可借助官方网站同步追踪货物状况，线上交易软件可协助客户整合线上交易的所有环节，使没有实体店铺的零售企业能够以较低成本迅速在网上开展营销活动。

联邦快递公司还提供一些高附加值的服务，主要体现在以下三个方面：第一，提供整合式维修运送服务，例如将待修理的计算机或其他电子产品返厂维修。第二，扮演客户的备料银行，例如提供客户服务处理、仓储服务等功能。第三，协助客户简化并合并销售业务，帮助客户协调多地点产品组件运送流程。

在联邦快递公司的客户服务信息系统中，自动运送软件系统可以帮助客户方便地安排取货日程、追踪和确认运送路线、列印条码、建立和维护寄送清单、追踪寄送记录等。公司则通过这套系统预先得客户信息，从而进行运送流程的整合、货舱机位、航班的调派等工作。

问题：根据案例，结合相关理论知识，分析联邦快递客户关系管理系统的主要功能。

简答题 (20.0 分) (难度度:中)

答案解析： 暂无