

《客户关系管理》专业术语

1. Customer/Client:客户（顾客）/客户
2. Consumer: 消费者
3. User :用户
4. Customer relationship:客户关系
5. Relationship marketing:关系营销
6. One-to-one marketing:一对一营销
7. Date-base marketing:数据库营销
8. Customer relationship management (CRM) : 客户关系管理
9. potential customers: 潜在客户
10. formal customers: 正式客户
11. primary customer: 初始客户
12. M A N: M (money) : 金钱; A (authority) : 决定权; N (need) 需求
13. Customer value: 客户价值
14. Total customer value: 客户总价值
15. Total customer cost: 客户总成本
16. Customer Perceived Value (CPV) :客户感知价值
17. Customer relationship life-cycle: 客户关系生命周期
18. Customer lifetime value (CLV) : 客户终身价值
19. Market segmentation : 市场细分
20. Customer Group: 客户分类
21. Key Account, KA: 重点客户 , 重要客户
22. Customer credit: 客户信用
23. Customer service: 客户服务
24. Service quality: 服务质量
25. Service quality apperceived:感知服务质量
26. Technical quality: 技术质量
27. Function quality: 功能质量
28. RATER:感知服务质量的五维度: reliability-信赖度; assurance-专业度;

tangibles-有形度； empathy-同理度； responsiveness-反应度

29. Customer blueprint: 服务蓝图
30. Customer satisfaction, CS: 客户满意
31. Loyal customer: 忠诚客户
32. Customer complain: 客户投诉
33. Sales force Automation, SFA: 销售自动化
34. Customer Service Support, CSS: 客户服务与支持
35. Customer care: 客户关怀
36. Business Intelligence, BI: 商业智能
37. Data Mining: 数据挖掘
38. Electronic Business: 电子商务
39. Enterprise Resource Planning, ERP: 企业资源计划
40. Knowledge Management, KM: 知识管理
41. Partner Relationship: 伙伴关系
42. Personalization: 个性化
43. Supply Chain Management, SCM: 供应链管理
44. Call center: 呼叫中心
45. Customer manager: 客户经理