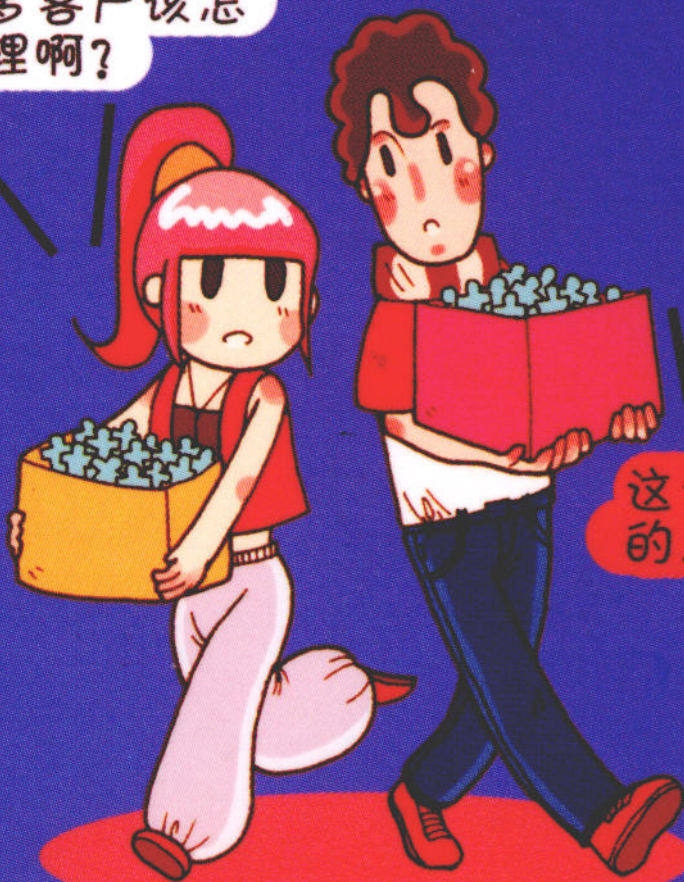


阿里巴巴带你

玩转

电子商务

这么多客户该怎么管理啊？



这个好办，看我的。

啦~~啦~~



还有什么比电脑更好用的呢？



客户关系管理

夏天岛影视动漫制作有限公司 编绘



中信出版社
CHINA CITIC PRESS

阿里巴巴
Alibaba.com

夏天岛影视动漫制作有限公司 编绘

阿里巴巴带你

玩转

电子商务

客户关系管理



中信出版社
CHINA CITIC PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

阿里巴巴带你玩转电子商务：客户关系管理/杭州夏天岛影视动漫制作有限公司编绘. —北京：中信出版社，2007.9
(口袋里的商务丛书)

ISBN 978-7-5086-0959-1

I. 阿… II. 杭… III. 电子商务-销售管理-通俗读物
IV. F713.36-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 121201 号

阿里巴巴带你玩转电子商务：客户关系管理

ALIBABA DAI NI WANZHUAN DIANZI SHANGWU: KEHU GUANXI GUANLI

编 绘 者：杭州夏天岛影视动漫制作有限公司

策 划 者：中信出版社策划中心 蓝狮子财经创意中心

出 版 者：中信出版社（北京市朝阳区东外大街亮马河南路 14 号
塔园外交办公大楼 邮编 100600）

经 销 者：中信联合发行有限责任公司

承 印 者：北京通州皇家印刷厂

开 本：787mm×1092mm 1/32 印 张：4.625

字 数：25 千字

版 次：2007 年 9 月第 1 版

印 次：2007 年 9 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5086-0959-1/F·1195

定 价：25.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页，由发行公司负责退换。

服务热线：010-85322521 010-85322522

<http://www.publish.citic.com>

E-mail:sales@citicpub.com

author@citicpub.com



阿里巴巴 23岁，在某著名连锁咖啡店打工，同时和娜娜在淘宝上合作开店。性格开朗阳光，会乐器。喜欢户外运动，聪明好学，勤劳能干，不过很喜欢恶作剧，经常捉弄四十大盗等人。



阿里伯伯 阿里巴巴住在山里的大伯，朴实乐观，勤奋能干。是山货和水果的种植大王，不过很愁农产品的销路。是村里最有新潮意识的农民，喜欢喝可乐、抽过滤嘴。经常被阿里奶奶斥责为赶时髦，靠电子商务打开村里的农产品销路。



阿里奶奶 阿里巴巴的奶奶，阿里伯伯的娘。思想保守，完全不能理解电子商务的含义，对儿子的新潮举动忧心忡忡，喜欢抽旱烟袋，喝土风茶，最喜欢干的事情就是去喂猪。

阿里叔叔 阿里巴巴的叔叔，阿里巴巴网站的 MASTER 级别的网络技术人员，生活方面丢三落四，除了电子商务专业技术极其精通以外，对一切都不在行。很想找个女朋友，但是找不到，暗恋大盗头子的女儿。





黑客 整天在阴暗的角落里算计着入侵别人的电脑偷点什么，不过生活质量很差，只要一出门一定会被狗咬，完全没有女生缘。

老头子 四十大盗的头儿，老奸巨滑，但总是不如阿里巴巴聪明。经营一家规模很大的传统贸易公司，经常用不光彩的手段，但是也经常弄巧成拙，受到阿里巴巴等人电子商务的冲击。也试图学习电子商务，但是好像总是弄砸。



三大盗 老头子手下的亲信跟班。除了体形相似、体积依次递增以外，智商依次递减。



娜娜 可爱的少女，22岁，在设计公司上班。喜欢逛街购物，买各种可爱的小玩意。和阿里巴巴合作在淘宝开店，两人关系很亲密。

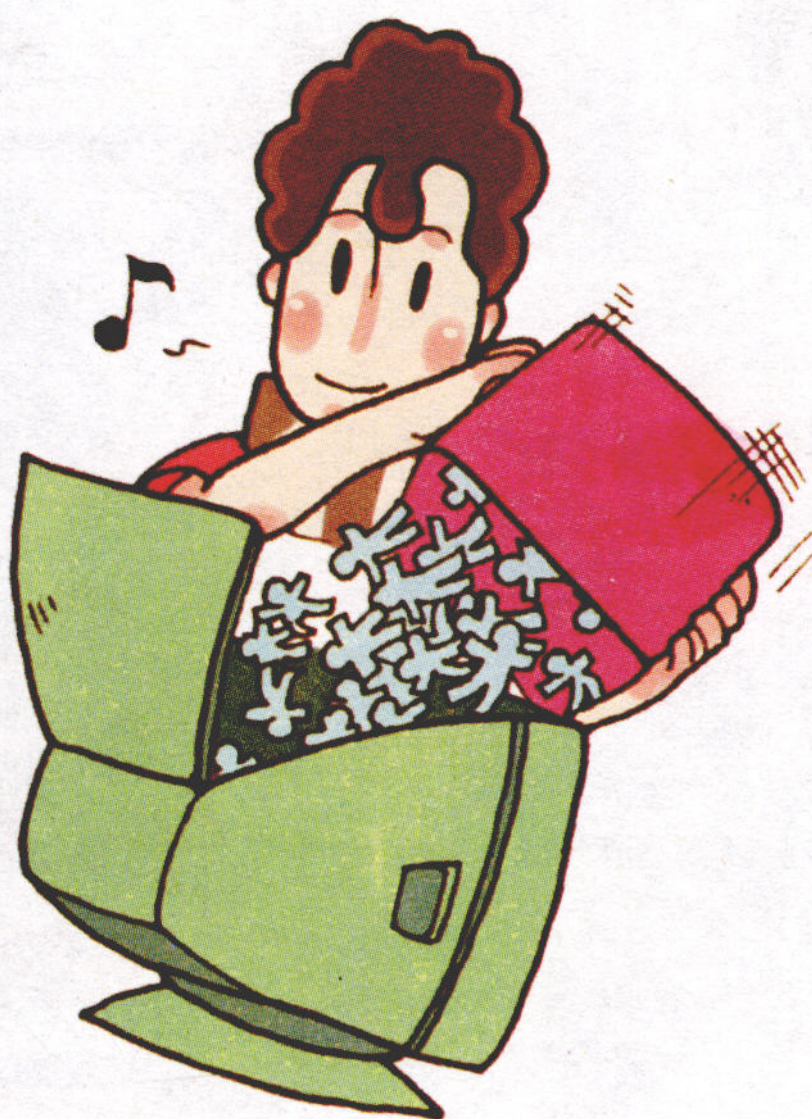


莎拉儿 老头子的宝贝女儿，火辣性感，胆大，爱名牌，爱奢侈品。整天在网络上购物，偶尔也帮老爸做点事，对老爸的老土嗤之以鼻。经常惹老爸生气，不过她也是老头子手里用来笼络人心的一张王牌。好像喜欢阿里巴巴。

瓦伦瓦伦 国际电子商务风险投资人，身份神秘。对电子商务理解极为深刻，不过为人很无厘头。喜欢美酒和严肃音乐，很好色。对了，本质上唯利是图。



阿里汪汪 阿里叔叔养的狗，不过和阿里叔叔不同的是，它平时极度懒散，可以说能不动绝对不动（包括脑子）。不过在它脑袋上沏上一杯上好的龙井茶，它就会突然变成无所不知的狗。注意！这个能力每天只能保证一次有效。茶的质量不好或者沏茶的方法不对，都会造成它胡乱说一气，制造麻烦。



序

随着电子商务的蓬勃发展，有关电子商务的图书如雨后春笋般地涌现出来，为电子商务专业教学和人才培养提供了有力的支持。然而，电子商务的应用和人们的工作、生活越来越息息相关，所以我們也需要一批通俗易懂、易于引导读者进行实际操作的书籍。

《阿里巴巴带你玩转电子商务》这套书以漫画的形式诠释了电子商务，通俗易懂，让我们在轻松的阅读中掌握电子商务技巧。全套书共分为五册：《走进电子商务》、《网络营销》、《电子商务安全》、《客户关系管理》和《网络采购》。每本书都以鲜明的人物形象和生动的故事情节，将理论知识和阿里巴巴平台的实战技巧相结合，充分体现了阿里巴巴将电子商务服务于商人的理念。

该丛书是电子商务图书的一次创新，我们非常欣赏企业主动承担起电子商务知识的普及和电子商务实践指导的责任。我们也期待这种全新的理念能获得广大读者的认可。

— 中国国家教育部高等学校电子商务专业
教学指导委员会副主任 李琪

2007-8-9

目 录

序

第一章 寻找潜在客户 / 001

第二章 文明友好交流 / 042

第三章 网络商务沟通 / 066

第四章 客户关系管理 / 091

后 记 / 135



第一章



寻找潜在客户







客户：指企业产品或服务的最终用户，包括现实客户和需要企业去寻找和确立的潜在客户。







