

使用托管型 CRM 软件，提高客户忠诚度

1.0 介绍	1
2.0 什么是“客户忠诚度”？	1
3.0 评估客户价值，提升客户忠诚度.....	2
4.0 所需的关键行动	2
5.0 客户满意度和财务业绩的关系	3
6.0 留住客户，争取新客户和赢回客户三者之间的成本比较.....	3
7.0 调整公司策略.....	4
8.0 中小企业客户关系管理系统（CRM）	5

对任何中小企业来说，客户满意度显得尤为重要，客户回归是服务满意度的最佳表现形式。服务优质，客户才能满意，客户越满意，则会更忠诚。但是，这条真理一直以来被中小企业所忽视，最近才刚刚引起中小企业的重视。中小企业在经营过程中，需要一套可以提供实时销售数据的中小企业 CRM 工具来为客户服务。

“增加竞争力的唯一秘籍是降低成本” --在过去 15 年到 20 年期间，中小企业所有者和管理人员对此都深信不疑。许多中小企业开始了裁员，精简，重组，重新部署自己的业务。在当时的环境下，这可能是中小企业实现短期成功的有效方法，但却绝非长久之计。

要想在在同行业中保持竞争力，中小企业（SMB）应该把精力集中在提高客户忠诚度方面，更加努力地满足客户的期望值。仅仅依靠降低成本、提高产品定价、提高产品质量或改善营销质量来增加收入是不够的。因为这些措施，很快就能被竞争对手察觉，并采取跟进策略。当所有企业都在上述方面进行改进的情况下，需要采取什么样的措施才能脱颖而出呢？

1.0 介绍

现如今，提高客户忠诚度变得越来越难。因为市面上的选择太多，难免会有客户今天还对您大唱赞歌，明天就从您的指尖溜走，转而与您的竞争对手合作。在当今这个信息大爆炸的社会，任何信息对客户都是开放的，客户可以做出使自己利益最大化的决定。客户对于中小企业有着至关重要的影响。客户服务质量和客户忠诚度是目前中小企业的关注焦点。要想提高客户忠诚度，首先需要关注的就是客户流失率，如果这个问题得不到应有的关注，客户的忠诚度也就无从谈起了。

2.0 什么是“客户忠诚度”？

客户忠诚度是指：客户忠诚于您的企业及产品品牌。即便您的产品可能不是最好的，价

格不是最优的，服务也不是最周到的，但他们还是会一次次地与您合作。如果您在现有的客户身上并没有感受到这种忠诚，那么，也许是时候利用随需定制的托管型 CRM 软件解决方案，来关注客户服务质量，并改善您的 CIM（客户信息管理）了。中小企业 CRM 系统，可以帮助您为客户提供完美的服务，提高客户留存率，进而改善业绩，提高收入。

道理是简单明了的。但我们为什么还要花这么长的时间来解释呢？这或许是因为客户服务还不是公司关注的首要任务之一；也可能是很多人认为自己已经拥有一个很好的客户关系管理系统了；当然不排除是有些人还没有意识到中小企业 CRM 系统可以带来的收入和节省的开支。

既然客户基于过去的经验，一次次的选择与公司合作，那么及时了解到这些客户的信息，比如：他们目前的经营状况，购买记录或采购的时间表等，肯定能为企业带来好处。客户忠诚度可以衡量交易的效果--这一点往往被大多数中小企业所忽视。所以也许您需要这样一个系统--它不仅可以帮助您量化活动的效果，激励客户购买更多的产品，还能帮助推广旗下的产品，并激励客户为您做出宣传。众多案例证明，要使客户忠实于我们的企业，卓越的服务是最重要的因素。如果您的服务态度不好，同时对于客户的需求也没有足够的重视，合作关系不仅不会持续太久，同时，由于口碑的问题，恶劣的服务态度还将带给企业超乎想象的伤害。

3.0 评估客户价值，提升客户忠诚度

想要获得客户忠诚度，首先要在脑袋里好好想想：“客户真正看重的是什么？对企业来说，提高客户忠诚度的关键因素是什么？我们需要怎么做，才能获得这些因素？”

在美国，中小企业的客户平均再消费率只有 50%，其中主要原因就是不知道影响客户忠诚度的关键因素是什么？

在客户的观念中，供应商的服务承诺和内部的问责机制可以保证为他们提供一系列的标准服务。客户希望供应商可靠，善解人意，有求必应。同时，中小企业的一些可以看得见的一些特征，如公司设施，设备和客服人员的精神面貌，服饰服装等等，都可以在获得客户满意度方面起到很大的作用。

客户关系管理（CRM）是一门以客户为中心的应用软件。通过基于互联网的 CRM 软件来关注客户，可以帮助中小企业与客户建立长久的商业关系，也有利于培养客户忠诚度。

培养客户忠诚度的方法有很多。例如关键客户营销策略—即从目标客户群中筛选出一部分具有较高价值的客户，重点向这些客户提供产品和服务。向客户提供产品和服务的过程是一个相互认知的过程，如果您能始终如一地为客户提供卓越的服务，品牌形象也就自然而然的在这个过程中建立了起来。

4.0 所需的关键行动

客户关系管理解决方案可以为公司提供一系列实现业务方式转变的方法。如下：

- 利用历史交易记录，实现个性化的用户服务；

- 建立包含历史信息和客户反馈信息的数据库，保证客户反馈信息的及时性和准确性。
- 加快员工获取客户提问信息的速度，缩短员工联系到客户的时间，从而提高工作效率；
- 将客户反馈及时准确地分配给具体的客服代表；
- 利用中小企业 CRM 软件的问题分析功能，可以帮助管理者解决主要问题，从而为客户提供更加优质的服务；
- 充分利用客户历史记录提供的信息，获取更多商机和业务机会。

为不同的客户提供不同的服务；获取客户信息的渠道是多种多样的，如前台登记信息、客服中心和呼叫中心的客户历史记录等都可以为您提供客户信息。随时利用并保存于中小企业 CRM 软件应用中的所有信息，并将这些信息在员工中共享。研究表明，信息共享可以带来生产率的提高，生产率的提高可以带来客户留存率的提高。

本文有删节，欲知后面四段的内容，请与我们的销售代表联系。

更多信息请联系我们：

八百客（北京）信息技术有限公司

服务热线：400-6267-800 24 小时服务：18911219797

公司地址：北京海淀区中关村西区彩和坊路 8 号天创科技大厦 1308 室

咨询电话：010-82486990/6260/6503/6586/3063/3033, 010-62682129/2192

传 真：010-82486990-8238

邮 编：100080

Email: kefu@800apps.com

MSN: support@800app.com

网址: <http://www.800app.com>