

商机来了，别让它被挡在门外 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/294/2021_2022__E5_95_86_E6_9C_BA_E6_9D_A5_E4_c67_294688.htm 最近和几个会员企业的老总聊天，他们说访问了我们的电子商务网站很心动，所以毫不犹豫地来做了会员，回头看看自己的网站虽然有一些说不出的缺陷但又感觉没啥可变化的。我笑着给他们来了一句：网站可是你们企业吸引客户的大门，不重视大门的建设可就把商机挡在门外了。几个老总听得哈哈大笑，有钱我能不赚，不想赚钱，在你们网站做会员干什么？再说你们平台上面都有我们的信息了，我们的网站用处也不大啊。一直以来就有许多会员以为在我们这个BtoB的网站填写了详细资料，有我们的精心维护就可以一劳永逸、高枕无忧了。显然这几个老总也进了这样的误区。然而要知道现在的客户都是不见兔子不撒鹰，绝不会轻易下订单的。于是我反问他们，你们在打算做我们的会员时，有没有费尽心机“刁难”我啊？这回他们沉默了，半天才幽幽地说，主要是你们那个在线客服做得好，一用就感觉自己找对了地方。对你们熟悉了，所以才放心在你们这里做企业会员。他们终于提到了点子上。要知道这套叫“53IQ网上自助服务”的在线客服系统可是我们网站运营关键性的一步，也是我们与其他电子商务网站展开竞争的蓝海策略之一。它能使企业在网络经济时代将蓝海战略的想法变成现实，为其在网站这个平台上解决从销售、品牌传播到客户服务等一系列问题，可以说是企业发展比较好的搭档。引入53IQ网上自助服务本身可以达到节约成本而优化服务效果的功效。企业通过在线自助服务延长客户在

充满商品和促销信息的网页上的停留时间。访客越是熟悉你的产品，那他选择你的机会也越大了。企业通过53IQ.com系统中访客提出的问题，可以分析客户的习惯、爱好、需要了解的产品以及对产品的顾虑等一系列问题，从而跟进市场策略的调整。要知道在网络经济时代，可以说谁掌握了客户信息，谁就掌握了获得商机的主动权，因此针对企业而言非常实用。而对于客户来说，他们在使用时不需要下载任何软件，通过三次点击即可获得专业的答案，而且还是图文并茂的形式，当然也会很乐意接受。一场分析下来，几位老总频频点头，几乎同一时刻在检讨自己对自身网站建设的重视不够。在各行业竞争白热化的今天，任何一个企业都应该考虑成本和收益的问题。而一些网络新系统在网站上的运行往往会给我们带来意向不到的良好效果。所以，亲爱的电子商务网站、行业网站，当商机来敲门的时候，你可要加强内功修炼，别让它再被挡在门外了。网上自助服务金融行业客服的未来目前金融业正一派繁荣，越来越多的人涌向到金融市场。以股市为例，据中国证券登记结算公司公布的统计数据，仅4月份沪深两市新增A股账户总数就达到478.7万户，超过今年首季新增开户的总数，同时也超越了前两年的新增开户数总和，最新总账户数目为9394.54万，逼近1亿大关。如此庞大的新增股民数量无疑给证券所的客服部门带来了巨大的压力。而股市瞬息万变，不能及时处理股民的业务，给股民带来的损失是巨大的。低效率的营业厅、电话呼入服务造成的“瓶颈效应”日益明显。现在金融行业急需专业的网上自助服务系统可以解燃眉之急。53IQ.com应运而生！友好的网站客服界面可以使用户在需要的时候自助的找到解答。对于未有过

的问题，用户还可以通过提问获得金融行业企业的即时解答。方便快捷的信息获得大大的提高了用户的满意度。金融行业企业可以通过“53IQ网上自助服务系统”为客户提供相关业务办理说明、挂失手续办理、遗失手续办理、业务说明、疑难问题、营业网点等多方面的在线自助服务，客户可在三次点击内找到需要的资料和答案。客户可通过53IQ快速准确地找到问题答案，并且可对相关问题解答进行评分，通过一定阶段的积累沉淀，提高问题答案的质量。而这不但不会增加企业的人员和资源的耗费，甚至是会降低企业服务的成本。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com