

增加网络的客户忠诚度电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E5_A2_9E_E5_8A_A0_E7_BD_91_E7_c40_516097.htm 当前的网络狂热中，如果网络客户忠诚的问题可以在10分钟之内就被理解透彻的话，那么每一个网站就都能拥有自己的忠实客户了。去机场的路上，有一位刚刚听过我有关网络客户忠诚讲演的人与我同行。他问我：“我应该对我的网站做些什么来提高客户的忠诚呢？”人们总是向我提出同样的问题，然而这却是一个非常复杂的问题，在短时间之内是无法得到解决的。关键在于多数人并没有认识到这个问题的严重性，对其答案的复杂程度更是一无所知。我反问这位同车的新朋友：“你打算用多长时间听取我的建议，10分钟，两天，还是一周？”他笑了，终于意识到驱车赶往机场的路程太短了，并回答说他想听听我在10分钟内提出的建议。回报最好客户鼓励忠诚 下面就是我在10分钟内提出的建议。首先，你必须理解自己的客户他们最想要什么，对你有何期望，这是非常重要的问题。然后，根据你最好的客户的具体要求来制定你的网络策略并进行相应的网站设计。根据普通客户的需求而设计的网站只能吸引那些普通的客户。我承认要真正定位你最好的客户是非常困难的。这要求你了解客户的长期价值、潜在价值，以及对你的产品及服务进行宣传的价值。一旦制定了最佳客户策略，你就需要用巧妙的宣传和真正的价值说服你的最佳客户与你建立关系。这需要你巧妙地收集客户资料，并利用这些资料与客户进行明智的交流。如果你成功地建立起了客户关系，那么接下来要做的就是满足这些最佳客户的要求，

以此作为回报。这种回报并不一定以积分、打折或免费赠品的形式出现。其实，只要在客户需要的时候，以其希望的形式，为其提供可能的最新产品或服务就可以了。无论采用何种方式进行回报，其目的都是创造一个防止客户变节的机会成本。而且无论如何，你都要为最好的客户提供最优的服务，以此表明你对他们保持忠诚的赞赏。拿出你力所能及的最好服务，而且如果你无法为全体客户都提供最好的服务，那么就把最有价值的客户放在优先的位置上。最后，你将通过从最好客户那里得到更多收入以及说服他们鼓动朋友成为你的客户来求得最大利益。当然，你应该对最好的客户有所回报，以鼓励他们的忠诚，而你负责市场营销的合作伙伴则应该把这件事处理得经济有效。然而，对网络客户忠诚的真正考验在于你的主动投入是否得到了客户的积极响应。10分钟的时间根本没办法解释所有这些。为客户提供需要的内容在当前的网络狂热中，如果网络客户忠诚的问题可以在10分钟之内就被理解透彻的话，那么每一个网站就都能拥有自己的忠实客户了。许多网站的领导者正在意识到赢得并保持客户才是网站长期获利的关键所在。问题是实现客户忠诚实属不易，而要保持客户长期忠诚就更是难上加难了。每天我都会看到一些网站在抛出一些实现网络客户忠诚的“小把戏”的时候却根本不知道如何真正使自己的客户保持忠诚。似乎在我们讨论的这个行业中，电子商务本身正妨碍着客户忠诚的实现。只要统计一下浪费在差劲的聊天室、骚扰邮件、长篇大论的问卷等东西上面的钱，就会让人大吃一惊，最糟糕的是，那些昂贵得足以令网站破产的积分计划。这些初出茅庐的市场营销人员炫耀着自己的本领，将风险投资用于昂贵

的网络应用项目，结果却发现这样做不但没有达到预期的增强客户忠诚的目的，反而丧失了更多的客户。我常常听到此类市场营销人员说，“用电子邮件发送新闻？哦，我们已经试过了，但不起作用。”如果你没有得到收件人的许可，没有在投送的新闻邮件中建立价值，不去花费心思为收件人提供个性化的新闻内容，或者不能根据收件人的需要及时发送这些新闻邮件，它当然不起作用。百考试题编辑整理F8F8" 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