

2006年网络营销辅导之网络营销服务综述 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/61/2021_2022_2006_E5_B9_B4_E7_BD_91_c40_61975.htm （一）网络营销服务概述 1、网络营销服务层次与顾客满意 营销大师科特勒将服务定义为：服务是一方能够向另一方提供的基本上是无形的任何功效或礼仪，并且不导致任何所有权的产生，它的产生可能与某种有形产品密切联系在一起，也可能毫无联系。同样，网络营销服务也是同样内涵，只是网络营销服务是通过互联网来实现服务。服务是企业围绕顾客需求提供的功效和礼仪，网络营销服务的本质也就是让顾客满意，顾客是否满意是网络营销服务质量的唯一标准。要让顾客满意就是要满足顾客的需求，顾客的需求一般是有层次性的，如果企业能够提供满足顾客更高层次需求的服务，顾客的满意程度越高。网络营销服务利用互联网的特性可以更好满足顾客不同层次的需求。

（1）产品信息了解 网络时代，顾客需求呈现出个性化和差异化特征，顾客为满足自己个性化的需求，需要全面、详细了解产品和服务信息，寻求出最能满足自己个性化需求的产品和服务。（2）解决问题 顾客在购买产品或服务后，可能面临许多问题，需要企业提供服务解决这些问题。顾客面临的问题主要是产品安装、调试、试用和故障排除，以及有关产品的系统知识等。在企业网络营销站点上，许多企业的站点提供技术支持和产品服务，以及常见的问题释疑（FAQ）。有的还建设有顾客虚拟社区，顾客可以通过互联网向其他顾客寻求帮助，自己学习自己解决。（3）接触公司人员 对于有些比较难以解决的问题，或者顾客难以通过网络营销站

点获得解决方法的问题，顾客也希望公司能提供直接支援和服务。这时，顾客需要与公司人员进行直接接触，向公司人员寻求意见，得到直接答复或者反馈顾客的意见。与顾客进行接触的公司人员，在解决顾客问题时，可以通过互联网获取公司对技术和产品服务的支持。（4）了解全过程 顾客为满足个性化需求，不仅仅是通过掌握信息来进行选择产品和服务，还要求直接参与产品的设计、制造、运送整个过程。个性化服务是一种双向互动的企业与顾客之间密切关系。企业要实现个性化服务，就需要改造企业的业务流程，将企业业务流程改造成按照顾客需求来进行产品的设计、制造、改进、销售、配送和服务。顾客了解和参与整个过程意味着企业与顾客需要建立一种“一对一”的关系。互联网可以帮助企业更好地改造业务流程以适应对顾客的“一对一”营销服务。上述几个层次的需求之间是一种相互促进的作用。只有低层次需求满足后才可能促进更高层次的需求，顾客的需求越得到满足，企业与顾客的关系也越密切。

2、网络营销服务的分类

根据服务的比例，企业提供的服务可以分为四类：纯有形货物的较少服务；伴随服务的有形货物；主要服务伴随小物品和小服务；以及纯服务。对于网络营销服务，则可以简单划分为网上产品服务营销和服务产品营销。网上产品服务营销主要是指前面两类服务，服务是产品营销的一个有机组成部分。网上服务产品营销是指无形产品，可以直接通过互联网直接进行传输和消费的服务产品的营销活动。对于服务产品营销除了关注服务销售过程的服务外，还要针对服务产品的特点开展营销活动。根据网络营销交易的时间间隔，可以将服务划分成销售前的服务、销售中的服务和销售后

的服务。3、网络营销服务的特点 服务区别于有形产品的主要特点是不可触摸性、不可分离性、可变性和易消失性。同样，网络营销服务也具有上述特点，但其内涵却发生了很大变化，具体体现在下面几个方面：（1）．增强顾客对服务的感性认识。服务的最大局限在于服务的无形和不可触摸性，因此在进行服务营销时，经常需要对服务进行有形化，通过一些有形方式表现出来，以增强顾客的体验和感受。（2）．突破时空不可分离性。服务的最大特点是生产和消费的同时性，因此服务往往受到时间和空间的限制。顾客为寻求服务，往往需要花费大量时间去等待和奔波。基于互联网的远程服务则可以突破服务的时空限制。如现在的远程医疗、远程教育、远程培训、远程订票等等，这些服务通过互联网都可以实现消费方和供给方的空间分离。（3）．提供更高层次的服务。传统服务的不可分离性使得顾客寻求服务受到限制，互联网出现突破传统服务的限制。顾客可以通过互联网得到更高层次的服务，顾客不仅可以了解信息，还可以直接参与整个过程，最大限度满足顾客的个人需求。（4）．顾客寻求服务的主动性增强。顾客通过互联网可以直接向企业提出要求，企业必须针对顾客的要求提供特定的一对一服务。而且企业也可以借助互联网低成本来满足顾客的一对一服务的需求，当然企业必须改变业务流程和管理方式，实现柔性化服务。（5）．服务成本效益提高。一方面，企业通过互联网实现远程服务，扩大服务市场范围，创造了新的市场机会；另一方面，企业通过互联网提供服务，可以增强企业与顾客之间关系，培养顾客忠诚度，减少企业的营销成本费用。因此，许多企业将网络营销服务作为企业在市场竞争

中的重要手段。 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