

提高顾客满意程度：加强与顾客的关系 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/64/2021\\_2022\\_\\_E6\\_8F\\_90\\_E9\\_AB\\_98\\_E9\\_A1\\_BE\\_E5\\_c40\\_64231.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022__E6_8F_90_E9_AB_98_E9_A1_BE_E5_c40_64231.htm) 加强与顾客的关系 在现代商战中，良好的顾客关系与企业的成败也是休戚相关的，谁能抓住顾客，及时掌握顾客量新动向信息，谁就能够先发制人，抢得先机。许多企业之所以采用Internet进行商务活动，就是因为它提供了以经济有效的方式和顾客联系沟通的网络站点，让顾客可以搜寻他们所需要的信息，能让顾客了解公司的基本信息和可以提供的商品和服务的状况，这样也就多了一个潜在的顾客。如果这个顾客提供了一些公司以前没有想到过的想法和要求，那么这对于企业的产品或服务的改进大有好处，相当于企业没有付出什么代价，就可以得到宝贵的信息，说不定还同时接触到了一个以后的合作者。从最基本的角度来看，这也改变了公司和顾客之间的关系，公司既是信息获取者，也是信息提供者，为公司和顾客之间的沟通提供了良好的基础。但是聪明的公司不止于此，他们通过网络站点提供一对一的联系，提供智慧型的目录，针对不同个人顾客的购物需求呈现不同的内容，协助个别顾客选择最适合的产品，并提醒顾客可能会有感兴趣的产品特卖。同时网络站点不分日夜的提供全天候技术支持来回答顾客的问题，24小时站点的开放，没有休息时间，等于延长了营业时间，极大地方便了顾客，也使访问人数大大增加，无形中也增加了潜在的顾客。传统的行销模式无论是直接行销模式，或通过子公司经销模式，还是共同开发模式，均有很难逾越的繁琐环节，浪费了时间，丧失了商机。信息反馈、产品销售

等相对滞后，而利用电子商务这个新技术建立新的行销通路，大大地缩短了时间，提高了效率，并增进与顾客的紧密联系。总之，电子商务可以给顾客提供更为满意的服务，建立企业与顾客的良好关系，从而带来顾客的持续增长，使企业在竞争中保持优势。随着市场竞争的日益激烈化，为了在竞争中占优势，各企业都使出了浑身的招数来吸引顾客，很难说还有什么新颖独特的方法能出奇制胜，一些营销手段即使能在一段时间内吸引顾客，但不一定能使企业盈利增加。因此，经营者迫切地去寻找变革，缩短动作周期。而对于经营者求变的要求，电子商务可谓一举多得。开展电子商务，可以节约大量昂贵的店面租金，可以减少库存商品资金占用，可以使经营规模不受场地限制，可便于采集顾客信息等等，这些都使得企业经营的成本和费用降低，动作周期变短，从根本上增强企业的竞争优势，增加盈利。网络市场上蕴藏着无限的商机，正如时代华纳集团旗下的新媒体公司科技与行政副总裁诺尔顿所言：“虽目前我们还不知道怎样赚钱，但必须现在就看好网络上的无限商机。” 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](http://www.100test.com)