

物流师考试综合辅导：物流企业如何实施客户关系管理
物流师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E8_c31_645370.htm id="qqdd"

class="wwxx"> 物流企业硬挨如何维护喝实施客户关系管理，主要措施有如下几点：一、如何维系客户 以往的企业侧重于赢得新客户，这在一定的条件和环境下，对企业的生存和发展起着非常重要的作用。但是企业管理策略的中心必须随着市场环境的变化而变化。市场竞争日益激烈的今天，出于节约成本的考虑，企业必须改变策略，侧重于老客户的维系，发展与客户的长期合作关系。客户维系策略的专家提出了客户维系的三个层次，物流企业无论在哪一层次上实施客户维系策略，都可以建立不同程度的企业与客户间的联系，同时也意味着为客户提供不同的个性化服务。第一层次，维系客户的手段主要是利用价格刺激来增加客户关系的财务利益。在这一层次，客户乐于和企业建立关系的原因是希望得到优惠或特殊照顾。如物流企业对客户实行一些奖励性手段。虽然这些奖励计划能改变客户的偏好，但却很容易被竞争对手模仿。因此不能长久保持与客户的关系优势。第二层次，物流企业不仅为客户增加财务利益，还为他们增加社会利益，并且社会利益优先于财务利益。企业的员工可以通过了解单个客户的需求，使服务个性化和人性化来增强企业和客户的社会性联系。如与客户保持频繁联系，及时掌握其需求的变化，还可以与其共享私人信息，以长期维系。第三层次，在增加财务利益和社会利益的基础上，附加了更深层次的结构化联系。所谓结构化联系是指提供以技术为基础的客户化服

务。从而为客户提高效率和产出。物流企业在提供这类服务时，可以设计出一个传递系统，而竞争者要开发类似的系统可能需要一定的时间，不易被模仿。

二、如何提高客户的忠诚度

忠诚的客户不仅降低了企业留住客户的成本，而且使企业服务他们的成本比服务新客户低，因此他们比新客户了解企业，并且忠诚的客户对于企业所提供服务的价格不像新客户那样敏感。结果客户的忠诚直接为企业带来高额利润。所以，物流企业应该认识到对于企业而言，最宝贵的资产不是产品或者服务，而是企业所拥有的忠诚客户。企业应该像管理其他资产那样珍惜老客户。接下来介绍提高客户的忠诚度的手段。

1. 识别自己的客户。将尽可能多的客户输入数据库，采集客户有关的信息。验证并更新客户信息，删除过时信息。
2. 对客户进行差异分析。企业应该认识到不同客户之间的差异主要有两点。其一是不同的客户对于企业的价值不同，也就是人们常说的：企业80%的利润来自20%的客户。这20%的客户就是企业的"黄金客户"。因而，理所当然要对最有价值的客户给予最多的关注和投入。对于可以为企业带来一定利润的大多数客户来说，企业要做的就是将他们吸引到核心层客户中去。对于那些没有盈利潜力的客户，则可以"解雇"他们。其二，不同客户对于产品和服务的需求不同，企业可以分别为他们提供不同的产品和服务。物流企业对客户的差异分析可以立足于这样几个问题：第一，企业本年度最想和哪些企业建立业务关系？选择几个这样的企业。第二，上年度有哪些大宗客户对企业的产品或服务多次提出了抱怨？列出这些企业。第三，去年最大的客户是否今年也与本企业发生不少的业务来往？找出这个客户。第四，根据客户对于

本企业的价值（如市场花费、销售收入、与本企业有业务来往的年限等），把客户分为A、B、C三类。3．与客户保持良性接触。物流企业在进行客户关系管理时，一项重要的工作就是降低与客户接触的成本、增加与客户接触的收效。物流企业可以尝试通过开拓"自助式"接触渠道，比如用互联网上信息交互来代替人工的重复工作，来降低与客户接触的成本；通过更及时充分地更新客户信息，加强对于客户需求的透视深度，实现增加与客户接触的收效的目的。具体作法为：

- 1、与竞争对手的客户联系，比较服务水平不同。
- 2、把客户打来的的每一次电话都看作是与客户接触的好机会。
- 3、测试客户服务中心的自动语音系统的质量。
- 4、企业内记录客户信息的文本或纸张进行跟踪。
- 5、哪些客户给企业带来了更高的价值？与他们更主动地对话。
- 6、通过信息技术的应用，使得客户与企业业务来往更方便。
- 7、改善对客户抱怨的处理。

4．调整产品或服务以满足每一个客户的需求。改进客户服务过程中的纸面工作，节省客户时间，节约企业资金。具体作法为：

- 1、使发给客户的邮件更加个性化。
- 2、替客户填写各种表格。
- 3、询问客户，他们希望以怎样的方式、频率获得企业的信息。
- 4、找出客户真正的需要所在。
- 5、征求名列前十位的客户的意见，看企业究竟可以为他们提供哪些特殊的产品或服务。
- 6、争取企业高层对客户关系管理工作的参与。

把物流师站点加入收藏夹 欢迎进入
：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线考试中心
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