

电子邮件营销的八项主要功能电子商务师考试 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\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E9\\_82\\_AE\\_E4\\_c40\\_645045.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E9_82_AE_E4_c40_645045.htm)

在前述邮件营销的特点中已经讲到，除了产品/服务的直接推广功能之外，邮件营销在顾客关系、顾客服务、企业品牌等方面都具有重要作用，因此，如果将邮件营销仅仅理解为利用电子邮件来开展促销活动，显然是片面的。在《邮件营销》一书中，将邮件营销的主要功能归纳为八个方面：品牌形象、产品/服务推广、顾客关系、顾客服务、交叉营销、市场调研、增强内部竞争力等。

（1）品牌形象 邮件营销对于企业品牌形象的价值，是通过长期与用户联系的过程中逐步积累起来的，规范的、专业的邮件营销对于品牌形象有明显的促进作用。品牌建设不是一朝一夕的事情，不可能通过几封电子邮件就完成这个艰巨的任务，因此，利用企业内部列表开展经常性的邮件营销具有更大的价值。

（2）产品推广/销售 产品/服务推广是邮件营销最主要的目的之一，正是因为邮件营销的出色效果，使得邮件营销成为最主要的产品推广手段之一。一些企业甚至用直接销售指标来评价邮件营销的效果，尽管这样并没有反映出邮件营销的全部价值，但也说明营销人员对邮件营销带来的直接销售有很高的期望。

（3）顾客关系 与搜索引擎等其他网络营销手段相比，邮件首先是一种互动的交流工具，然后才是其营销功能，这种特殊功能使得邮件营销在顾客关系方面比其他网络营销手段更有价值。与邮件营销对企业品牌的影响一样，顾客关系功能也是通过与用户之间的长期沟通才发挥出来的，内部列表在增强顾客关系方面具有独特

的价值。（4）顾客服务 电子邮件不仅是顾客沟通的工具，在电子商务和其他信息化水平比较高的领域，同时也是一种高效的顾客服务手段，通过内部会员通讯等方式提供顾客服务，可以在节约大量的顾客服务成本的同时提高顾客服务质量。（5）网站推广 与产品推广功能类似，电子邮件也是网站推广的有效方式之一。与搜索引擎相比，邮件营销有自己独特的优点：网站被搜索引擎收录之后，只能被动地等待用户去检索并发现自己的网站，通过电子邮件则可以主动向用户推广网站，并且推荐方式比较灵活，既可以是简单的广告，也可以通过新闻报道、案例分析等方式出现在邮件的内容中，获得读者的高度关注。（6）资源合作 经过用户许可获得的邮件地址是企业的宝贵营销资源，可以长期重复利用，并且在一定范围内可以与合作伙伴进行资源合作，如相互推广、互换广告空间。企业的营销预算总是有一定限制的，充分挖掘现有营销资源的潜力，可以进一步扩大邮件营销的价值，让同样的资源投入产生更大的收益。百考试

题(100test.com)（7）市场调研 利用电子邮件开展在线调查是网络市场调研中的常用方法之一，具有问卷投放和回收周期短，成本低廉等优点。邮件营销中的市场调研功能可以从两个方面来说明：一方面，可以通过邮件列表发送在线调查问卷。同传统调查中的邮寄调查表的道理一样，将设计好的调查表直接发送到被调查者的邮箱中，或者在电子邮件正文中给出一个网址链接到在线调查表页面，这种方式在一定程度上可以对用户成分加以选择，并节约被访问者的上网时间，如果调查对象选择适当且调查表设计合理，往往可以获得相对较高的问卷回收率。另一方面，也可以利用邮件列表获得

第一手调查资料。一些网站为了维持与用户的关系，常常将一些有价值的信息以新闻邮件、电子刊物等形式免费向用户发送，通常只要进行简单的登记即可加入邮件列表，如各大电子商务网站初步整理的市场供求信息，各种调查报告等等，将收到的邮件列表信息定期处理是一种行之有效的资料收集方法。（8）增强市场竞争力 在所有常用的网络营销手段中，邮件营销是信息传递最直接、最完整的方式，可以在很短的时间内将信息发送到列表中的所有用户，这种独特功能在风云变幻的市场竞争中显得尤为重要。邮件营销对于市场竞争力的价值是一种综合体现，也可以说是前述七大功能的必然结果。充分认识邮件营销的真正价值，并用有效的方式开展邮件营销，是企业营销战略实施的重要手段。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](http://www.100test.com)