

02

电子商务客户关系管理

第二节 电子商务客户关系管理



电子商务客户服务管理

电子商务客户满意
与忠诚管理

电子商务客户
信息管理

第二节 电子商务客户关系管理

电子商务客户关系管理是一个系统工程，既需要以客户关系管理理论为指导，又需要现代信息技术做支撑，还要结合电子商务新环境的特征，三者有效结合才能取得良好效益。

电子商务客户信息管理是客户关系管理各部分运作的基础，电子商务客户满意与忠诚管理是客户关系管理的目标和核心，电子商务客户服务管理是客户关系管理的关键内容。

第二节 电子商务客户关系管理

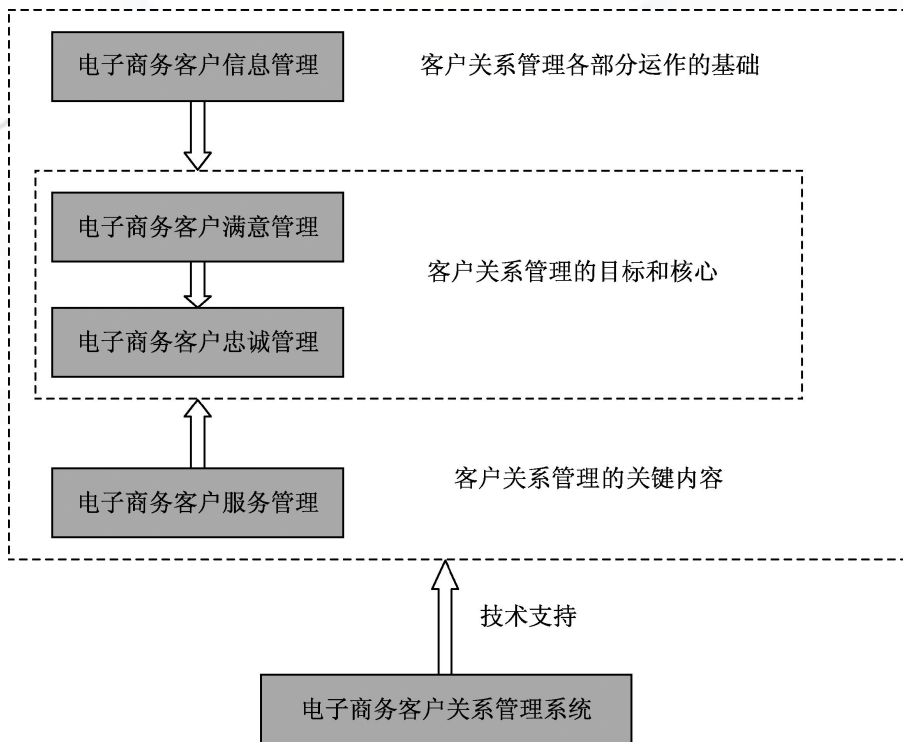


图11.1 电子商务客户关系管理的内容

一、电子商务客户信息管理

客户信息管理是客户关系管理的一个重要组成部分。客户信息管理主要包括客户基本资料、档案管理，客户消费信息管理，客户信用度管理，客户黑名单管理，客户流失信息管理，客户分类信息管理，大客户账户信息管理及潜在大客户管理等内容。

电子商务客户信息管理的过程及内容主要包括电子商务客户信息的收集、建立客户资料数据库、客户信息整理、客户信息分析等。

视野拓展

客户管理管理系统可以让企业员工共享客户资源，从而为企业搭建一个完善的客户信息资源数据库共享平台，管理层可以通过客户关系管理系统设置哪些客户资源能在员工之间共享，哪些客户资源只权限于特指的员工管理。这样，提高了企业资源共享的有效性，同时也提高了企业重要资源的保密性，更加能够合理地划分各个部门的权限和职责，避免了遇到问题互相推卸责任状况的存在。

二、电子商务客户满意与忠诚管理



电子商务客户满意管理

电子商务客户忠诚管理

第二节 电子商务客户关系管理

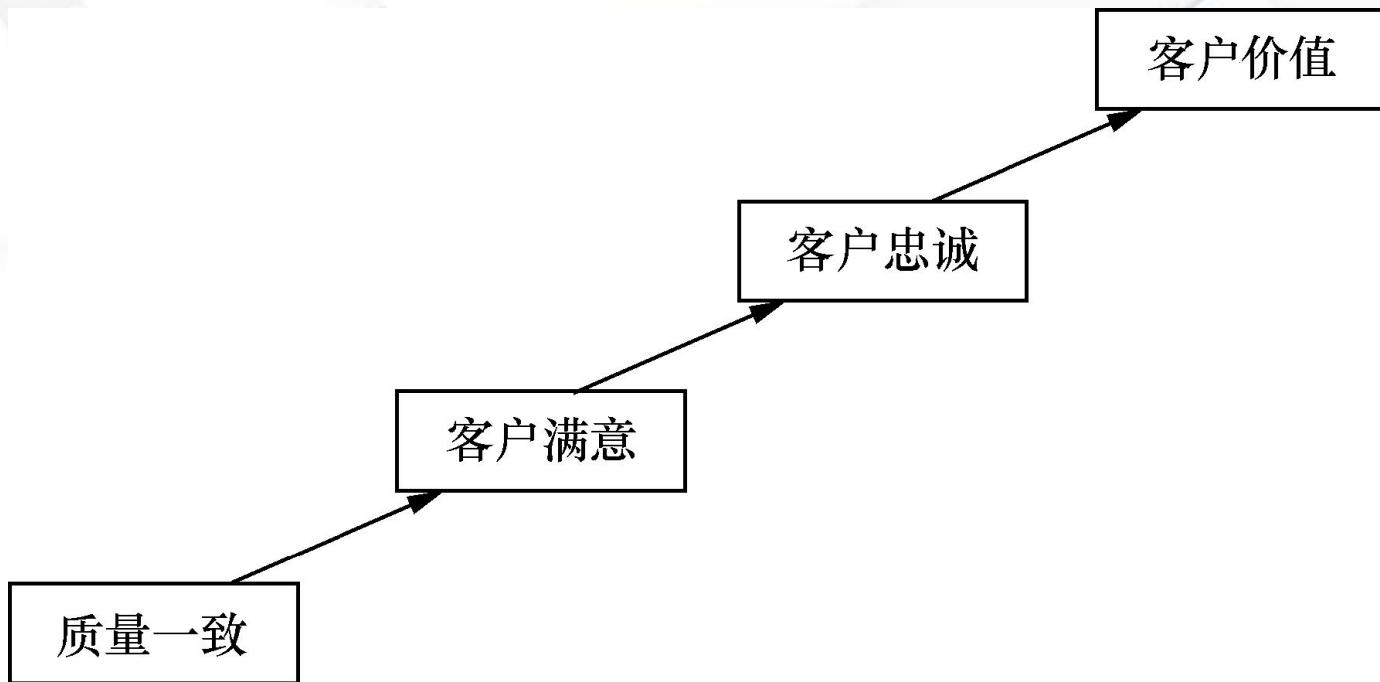


图11.2 客户价值驱动模型

三、电子商务客户服务管理

(一) 客户细分

客户细分是指在明确的战略业务模式和特定市场中，依据客户价值、客户的需求和偏好等因素对客户进行分类，并提供有针对性的产品、服务和营销模式。客户细分过程就是对客户需求进行重新认识的过程。

第二节 电子商务客户关系管理

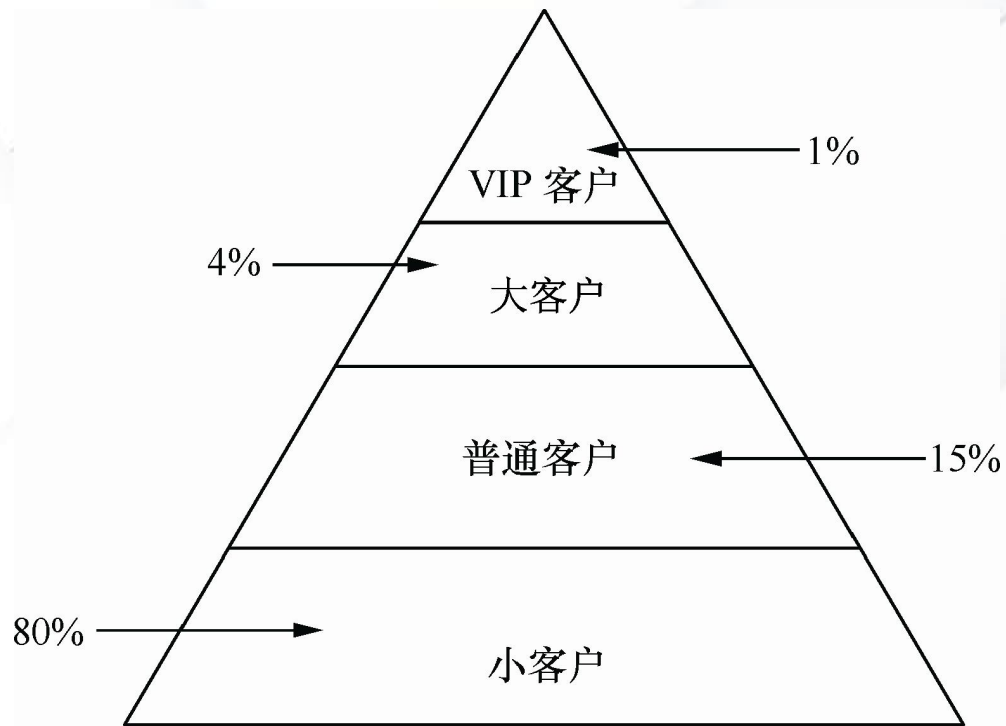


图11.3 企业客户的分类

视野拓展

以下为标准化服务和个性化服务示例。在飞机上，乘务员在送水时对一位乘客说：“先生，您好！您需要点儿什么？”这位乘客说：“来杯加冰的橙汁。”“好，您稍等。”这种服务就是标准化服务。标准化服务不足以使所有的客户都感到满意，有些客户还需要个性化服务。例如，头等舱乘客的水不应等到飞机起飞后再送。同时，头等舱乘客会拥有一条擦脸毛巾和拖鞋，他们所接受的就是个性化服务。

飞机上一般有80%的普通客户和20%的大客户和VIP客户。普通客户得到的服务是标准化的，而大客户和VIP客户得到的服务则是个性化的。

(二) 电子商务客户服务管理的内容

1. 售前客户服务策略



提供商品的搜索和比较服务

建立客户档案，为老客户提供消费诱导服务

2. 售中客户服务策略



提供定制产品服务



提供订单状态跟踪
服务、多种安全付
款方式和应时配送
服务

第二节 电子商务客户关系管理

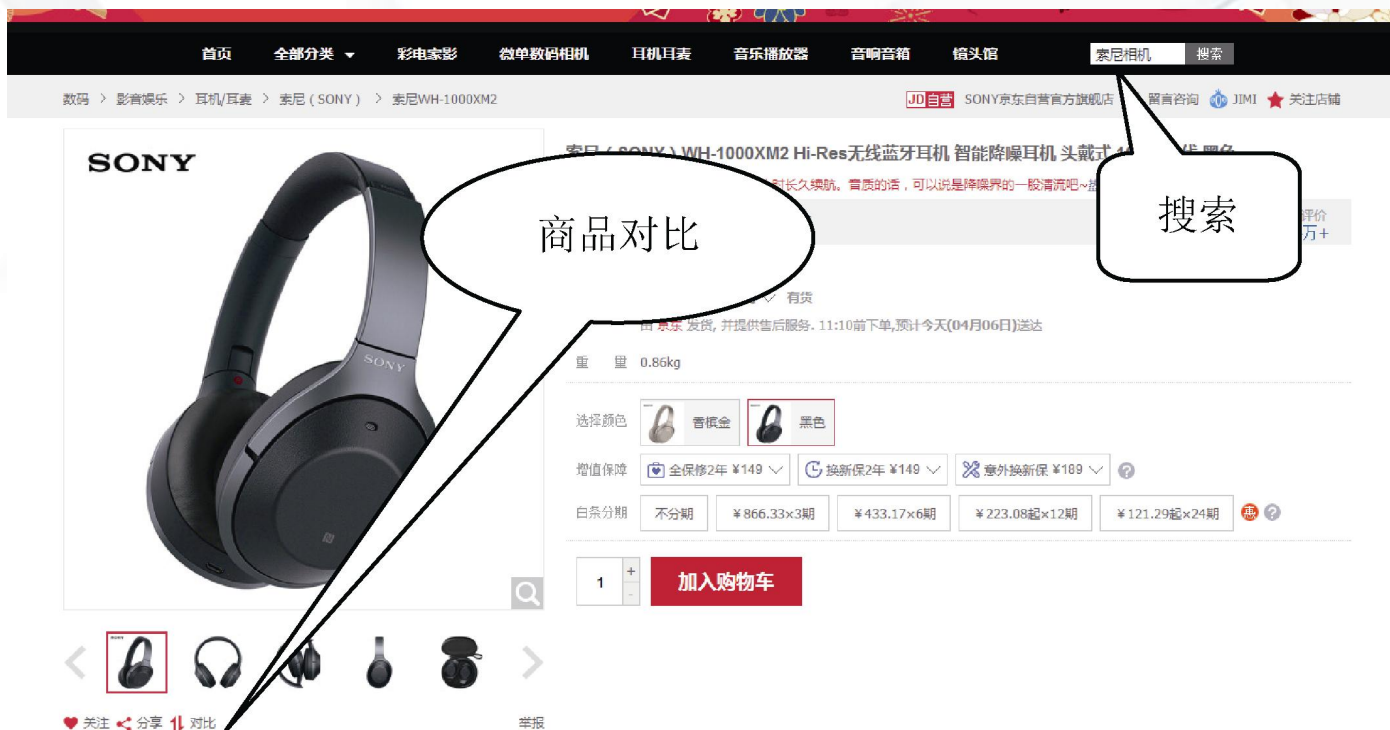


图11.4 京东商城的搜索、对比功能和某一商品的信息

第二节 电子商务客户关系管理

3. 售后客户服务策略



向客户提供持续的支持服务

良好的退货服务

第二节 电子商务客户关系管理

The image shows a screenshot of a Taobao product page for Playboy men's shoes. The page features a navigation bar with categories like '所有分类', '首页', '商务系列', '凉鞋/拖鞋', '高跟鞋/靴子', '低帮鞋专区', and '秋冬新品'. The main product is '花花公子男鞋2018春夏小白鞋男原版百搭韩版休闲鞋厚底白色板鞋'. The price is ¥178.00, and it has 82 reviews and 168 successful transactions. The page also displays various promotional banners, shipping information, size options, and color choices. Two callout boxes highlight specific services: '“7天无理由”“运费险”服务' (7-day no reason and shipping insurance service) and '多种支付方式' (multiple payment methods).

PLAYBOY 花花公子绅士店
ESTABLISHED 1953 潇洒 自然 简约 休闲 浪漫

所有分类 ▾ 首页 商务系列 凉鞋/拖鞋 高跟鞋/靴子 低帮鞋专区 秋冬新品

花花公子男鞋2018春夏小白鞋男原版百搭韩版休闲鞋厚底白色板鞋

价格 ¥445.00 82 168
累计评论 交易成功

淘宝价 ¥178.00 品牌促销

优惠 [店铺优惠券] 20元店铺优惠券, 满249元可用 领取
[店铺优惠券] 10元店铺优惠券, 满11元可用 领取

配送 浙江温州 至 山东青岛黄岛区 快递 免运费 24小时内发货 尺码助手

尺码 38 39 40 41 42 43 44

颜色分类 白色 黑色

数量 件(库存6560件)

立即购买 加入购物车

承诺 7天无理由 运费险 新品

支付 蚂蚁花呗 信用卡支付 集分宝

“7天无理由”“运费险”服务

多种支付方式

图11.6 淘宝网“7天无理由”“运费险”服务和多种支付方式