

客户关系管理中的竞争策略与差异化服务



CATALOGUE

目录

- 客户关系管理的重要性
- 竞争策略在客户关系管理中的应用
- 差异化服务在客户关系管理中的应用
- 客户关系管理系统的应用
- 案例分析

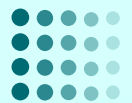




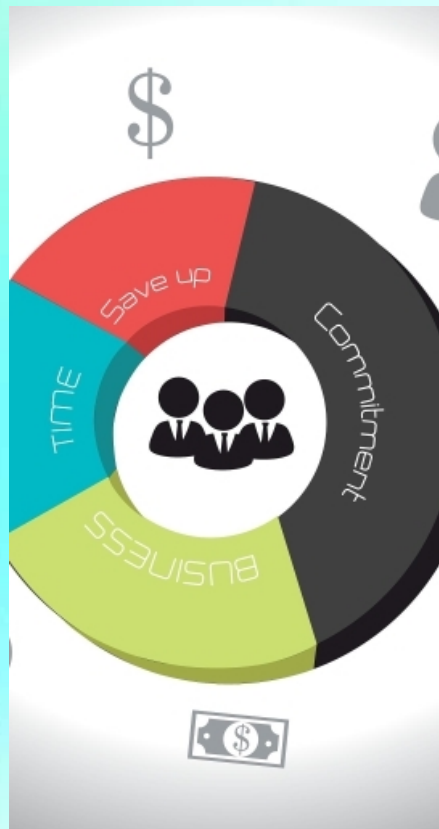
PART 01

客户关系管理的重要性





客户满意度和忠诚度



客户满意度

通过提供优质的产品或服务，满足客户的期望和需求，从而提高客户满意度。



客户忠诚度

客户满意度是客户忠诚度的基础，满意的客户更可能成为忠诚的客户，长期为企业创造价值。



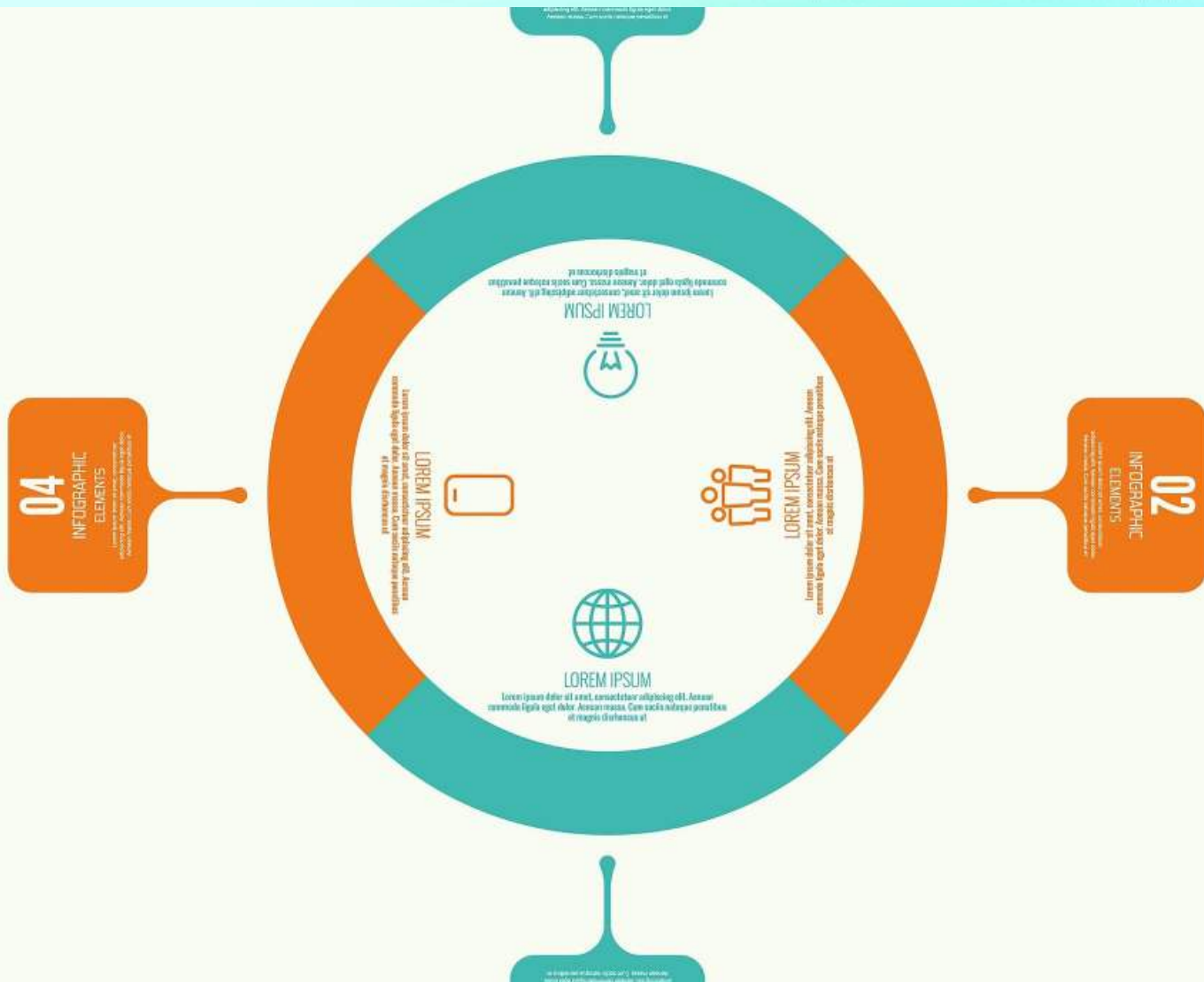
客户价值和利润

客户价值

识别和了解客户的价值，为企业创造更大的利润和竞争优势。

利润

通过保留高价值的客户，实现长期稳定的利润增长。



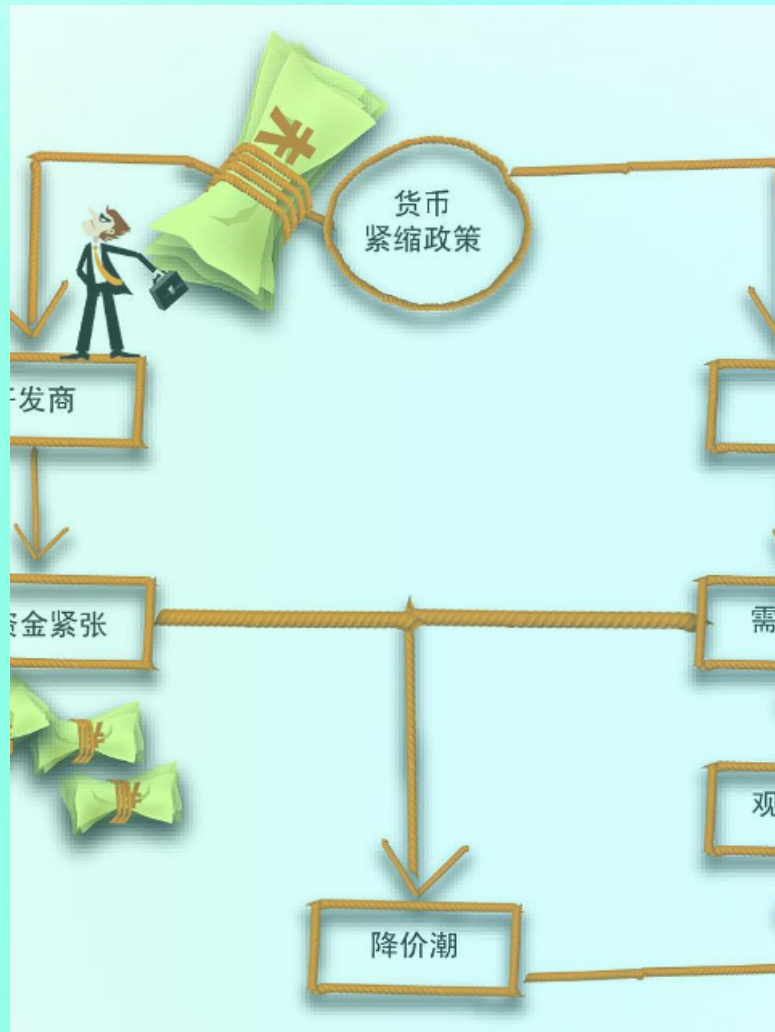
竞争优势和差异化

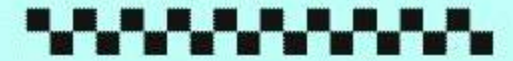
竞争优势

通过有效的客户关系管理，建立持久的竞争优势，如品牌忠诚度、口碑传播等。

差异化服务

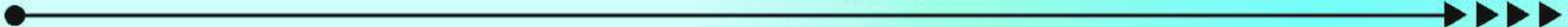
通过提供与众不同的产品或服务体验，满足客户的独特需求，从而在竞争中脱颖而出。





PART 02

竞争策略在客户关系管理 中的应用





市场细分和定位

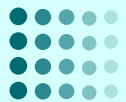
市场细分

根据客户的需求、行为和特点，将市场划分为不同的细分市场，以便更好地满足不同客户群体的需求。

定位

根据企业自身特点和市场定位，确定企业在市场中的位置，以提升品牌知名度和客户忠诚度。





客户价值和需求分析



客户价值分析

评估客户的价值，包括客户购买行为、忠诚度、口碑等方面，以便更好地满足客户需求和提高客户满意度。

需求分析

深入了解客户的需求和期望，通过调查问卷、访谈等方式获取客户需求信息，以便更好地满足客户需求和提高客户满意度。



竞争分析和SWOT分析



竞争分析

分析竞争对手的产品、服务、价格等方面，了解竞争对手的优势和劣势，以便更好地制定差异化服务策略。

SWOT分析

对企业自身的优势、劣势、机会和威胁进行分析，以便更好地制定竞争策略和差异化服务策略。



产品和服务创新



产品创新

根据市场需求和客户需求，开发新产品或改进现有产品，以提高产品竞争力和客户满意度。



服务创新

提供与众不同的服务体验，如定制化服务、智能化服务等，以提高服务质量和客户满意度。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/865013314144011230>