

关键词：CRM客户关系管理系统

内容概要：

现在是个信息化的时代，面对庞大的信息资源，利用CRM客户关系管理系统将这些信息有效的转化为企业有用的信息才是关键。如何做到信息整合呢，通过下面的例子来具体讲述。网上流传了一个故事，名叫一位给比萨店打电话的客人，讲的是一名客人给比萨店打电话，...

正文：

现在是个信息化的时代，面对庞大的信息资源，利用[CRM客户关系管理系统](#)将这些信息有效的转化为企业有用的信息才是关键。如何做到信息整合呢，通过下面的例子来具体讲述。



网上流传了一个故事，名叫“一位给比萨店打电话的客人”，讲的是一名客人给比萨店打电话，预订一份比萨。客服询问了该客人的会员卡号以后，在最短时间便报出了该客人的家庭住址，电话、手机号等相关资料。客人非常吃惊，而他提出预订一份海鲜比萨时，客服却回复：根据他的医疗记录，他胆固醇偏高，不适合海鲜比萨，继而客服推荐他订一款“低脂健康比萨”。理由是，客人上周在中央图书馆借了一本《低脂健康食谱》。当客人提出预订特大号尺寸时，客服有礼貌地回复他：足够他们一家六口吃了，只是建议老母亲要少吃，理由是老人家上月刚好做过心脏搭桥手术，处在恢复期。这是何等庞大的“信息资源”，比萨店利用他们的CRM系统，掌握了客人的第一手信息，在客人预订比萨时，提供客人合理化建议，留下了良好的“服务口碑”。

随着时代的快速发展，如今社会，已步入一个信息化电子化时代，正如比萨店的服务一般，他们已将“信息化资源”做为维护客户的“得力后援”，一张会员卡，便能得出如此庞大的信息量，可见，大信息时代已经到来。大信息资源的整合，将会给我们带来意想不到的收获。

经过思维与商业变革的大信息时代，将切实地融合在我们平常的生活、工作中。运用好了这一庞大的大信息资源，将给我们的各项管理、服务工作，带来意想不到收获。在维护客户上，无论是易捷店销售员，还是加油站站长，无论是IC卡客户经理，还是直分销客户经理，只要利用好了这庞大的信息资源，打造一个属于我们系统内的CRM系统，那么，我们的精准化服务、信息化服务，将带领大家进入一个“快速、全面、精准、有效”地客户服务领域。[NextPage]

如何整合资源，如何利用信息，是一个较为复杂的问题，但是，在运用上，我们却可以做到“驾轻就熟”，做到部门间的配合，资源的共享。比如一名客户，他是IC卡客户经理的精准维护对象，但同时也是加油站站长服务的对象。他们之间，一定会发生着许多动人而又真实的服务故事，那么如果站长能将对该客户所了解的一些信息资料整理在一个系统中，例如加油习惯、生活爱好等记录在册，供客户经理在维护时，根据相应信息资源进行有效回访，那么必定会增加客人的“认同感”。而IC卡客户经理把自身对该客户所掌握的一些资料，如生日、家庭住址、联系方式、家庭情况等也相应记录在册，那么站长在服务客人的时候，在与客人“互动”之时，便多了更多的“谈资”，以便提供更高的服务质量。

客户不是单体的，只要在我们加油站内加油，便会接受来自于加油工、站长、易捷销售人员、以及公司客户经理的真诚服务，如果我们能将这些人员对所掌握的客户情况进行一个梳理，增加部门间的有效沟通，将这些“大信息”进行有效的整理，建立一个有效的CRM系统，那么，我们的“回头客”便会慢慢转变为“回头客”。通过“大信息资源”的查询，我们的维护客户工作便能从单一形式转换为“差别化”精准服务。客人能否长期在我们石化品牌加油站下消费，关键是我们的服务在左右着他们的坚持与选择，利用我们的“大信息资源”，各部门间多些信息共享，用真诚的语言、精准的介绍，让客人感受到我们工作人员对他的尊重与重视，用我们的“贴心化”营销，来提高客户对我们服务的认可。

大信息时代，各部门间多些配合，多些沟通，将各自掌握的“信息资源”进行共享化，打造一套我们独特的，以客户为中心，以市场为导向，以信息为资源，以精准服务为目标，用“与时俱进”的眼光与差别化服务理念，开展有针对性的服务，为他们私人定制，从推荐内容与服务效率上，深深地打动我们的“上帝”，最终提高我们的客户满意度！

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱:admin@xaecong.com