

关键词：软件公司,软件开发

内容概要：

一次软件开发项目合作的完成，不代表合作的结束，人与人相处，关系要靠维护才能更久远，软件公司与客户的关系更是如此，如若做不好，老客户就会流失，与开拓新客户相比较，维护老客户的回报可是用数据无法衡量的。怎样维护客户对你的粘性?如何把客户关系做深...

正文：

一次**软件开发**项目合作的完成，不代表合作的结束，人与人相处，关系要靠维护才能更久远，**软件公司**与客户的关系更是如此，如若做不好，老客户就会流失，与开拓新客户相比较，维护老客户的回报可是用数据无法衡量的。怎样维护客户对你的粘性?如何把客户关系做深?怎样才能让客户为您进行口碑宣传?

顾客追求的是较高质量的产品和服务，如果软件公司不能给客户优质的产品和服务，终端顾客就不会对客户上游供应者满意，更不会建立较高的顾客忠诚度。软件公司应实施全面质量营销，在软件开发服务、服务质量、客户满意和公司赢利方面形成密切关系。



另外软件公司在竞争中为防止竞争对手挖走自己的客户，战胜对手，吸引更多的客户，就必须向客户提供比竞争对手具有更多“顾客让渡价值”的产品，这样，才能提高客户满意度并加大双方深入合作的可能性。

客户与软件公司间是一种平等的交易关系，在双方获利的同时，软件公司还应尊重客户，认真对待客户提出的各种意见及抱怨，并真正重视起来，才能得到有效改进。

在客户抱怨时，认真坐下来倾听，扮好听众的角色，要让客户觉得自己得到了重视，自己的意见得到了重视。当然光仅仅是听还不够，还应及时调查客户的反映是否属实，迅速将解决方法及结果反馈给客户，并提请其监督。

对于那些已停止合作或转向另一家软件公司的客户，软件公司应该与客户接触一下以了解发生这种情况的原因，区分客户流失的原因。客户流失的原因，有些是公司无能为力的，如客户离开了当地，或者是破产了等。除此之外，其他的因素有：客户发现了更好的软件公司，客户的软件开发作品更有吸引力等。而如果发现客户流失是因为服务差、软件开发水平低、价格太高等，这些都是软件公司可以改进的。

作为一个成熟的沟通人员，要始终保持对软件开发的高亢斗志，即使你今天在忧郁，即使你厌恶了软件开发，但只要你身在这行，就得有义务维持这个行业的尊严，传递给大家软件开发的美好愿望，否则，还是直接离开这个行业，活得自尊点。

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,MSSQI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