

关键词：软件公司,优质客户

内容概要：

优质客户是一个维持和提升软件公司最重要价值。实际上，每个软件公司对优质客户的定义可能不一样，有的软件公司基于客户生命周期价值，而还有的根据相互接触的频繁程度或者软件的购买数量。这些优质客户就是软件公司直接或者间接带来大部分利润的客户。如果不...

正文：

优质客户是一个维持和提升软件公司最重要价值。实际上，每个软件公司对优质客户的定义可能不一样，有的软件公司基于客户生命周期价值，而还有的根据相互接触的频繁程度或者软件的购买数量。这些优质客户就是软件公司直接或者间接带来大部分利润的客户。

如果不认识你的客户是谁，根本无法跟他们建立关系。数据在软件公司不同的发展期的具体内涵可能不同，因此我们更需要有长远的眼光来看待未来的数据收集工作。一旦软件公司可以清晰地识别客户，软件公司就可以主动与客户进行沟通，着手建立个性化的客户沟通，此时软件公司可以选择通过电子邮件、邮件等与客户沟通。如果您的软件公司已经开始实施个性化沟通，那可以把注意力放在其他客户管理要素上，否则建议您在接下来的3-6个月集中精力在提高客户沟通能力上。客户沟通能力的提高，必将帮助您的软件公司在未来的市场营销上取得成功。



市场是开放的，你的优质客户通常也是竞争对手的优质客户，客户通常从打交道的每个商家中得到丰富的回馈。如果的软件公司认可这些优秀的客户的特殊地位和身份，他们则可能与您的软件公司走得更近。客户认可是软件公司向客户表明软件公司了解客户且认可客户价值的第一个清晰信号，也告诉客户你在密切关注他们的表现并将他们与其他的客户区别开来。客户认同的具体实施却没那么简单，需要一系列措施的配合。客户关系管理系统需要功能强大到足以在互动中及时识别优质客户，足够灵活到随时根据客户身份改变客户体验。例如，要求呼叫中心系统可以直接让顶级客户呼入而不需等待，对网站服务则要求根据客户的情况提供差异化内容等。

社交网络是客户传播的有效渠道之一。传统的口碑传播或隐藏于电子邮件、交谈、短信，但社交网络则提供了一个基于数据驱动的口碑传播平台。建议希望增强客户口碑传播能力的公司立刻采用社交媒体解决方案。传播应该是顶级客户管理的终极目标，一个不需要广告的客户关系管理方案。只有极少的公司的客户关系管理达到这个水平，苹果在口碑传播营销策略上的成功告诉口碑传播不仅非常实用且回报丰厚。

很多软件公司都有应用客户关系管理的丰富经验。软件公司在实施客户关系管理过程中条件和背景不太一样，决定论具体的实施策略不同。总之我们认为客户管理是日常工作，且不可寄希望与推行一个政策或一套系统。需要软件公司各个部门的协作，甚至是公司几代人的不断努力。希望这样的总结对软件公司有一定的借鉴和参考意义。

## 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