



基于客户细分的 忠诚度管理项目

在大数据时代，

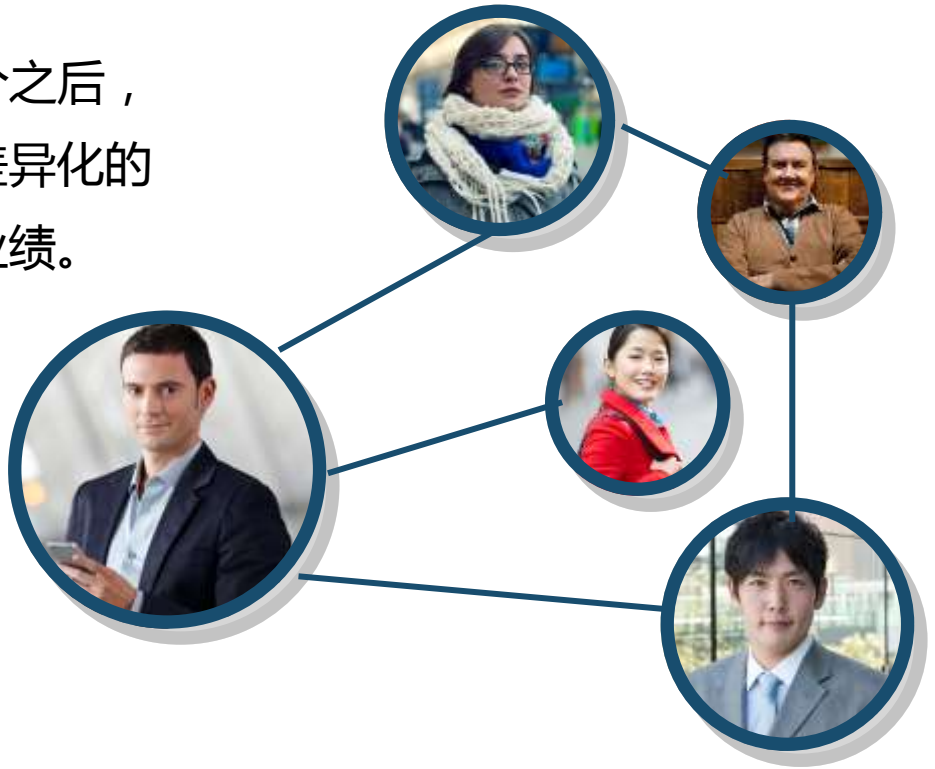
- ◇ 你还在用同一套营销方案去维护你的客户吗？
- ◇ 你还在用同一套渠道策略去管理你的零售商吗？
- ◇ 你是否已经意识到了不同的客户其实是需要不同产品和服务的？
- ◇ 你是否认为对待不同经销商所投入的资源也应该有所不同？

现在，是时候去优化你的客户/渠道管理方式了

——通过“**基于客户细分的忠诚度管理项目**”来实现！

忠诚度管理项目的核心：进行有效的客户细分！

——Rivers专业的客户细分之后，
针对不同的群体可以实行差异化的
营销，从而加快提升企业业绩。



如果企业没有高效的数据收集途径怎么办？

——Rivers专业的渠道销售管理系统可以帮您解决这个问题

如果企业无法执行多细分客户群的营销怎么办？

——Rivers专业的CRM和数字营销平台可以帮您实现

Step 1: 如何进行有效的客户细分

最有业务指导意义的客户细分不仅仅要遵循科学的细分步骤，还需要结合业务经验去进行客户聚类的探索和划分。

客户细分步骤：



Rivers 客户细分模式：

根据不同业务需求，Rivers 客户细分可划分为两大模式：客户价值细分和可执行客户细分。

客户细分模式一：客户价值细分

根据客户对企业的价值贡献度，对客户群体进行的单变量细分。

- ◇ 汇总每个客户多年的交易汇总金额，采用统计工具建立快速价值细分群；
- ◇ 根据客户价值2/8贡献法则发现企业重要的客户群体，并发现各个细分类别中的客户地区、产品和库存安排差别。



客户价值细分可以帮你：

发现重要客户

- ⇒ 区分出哪些才是企业的重点客户群体
- ⇒ 明确不同客户群体的价值贡献度

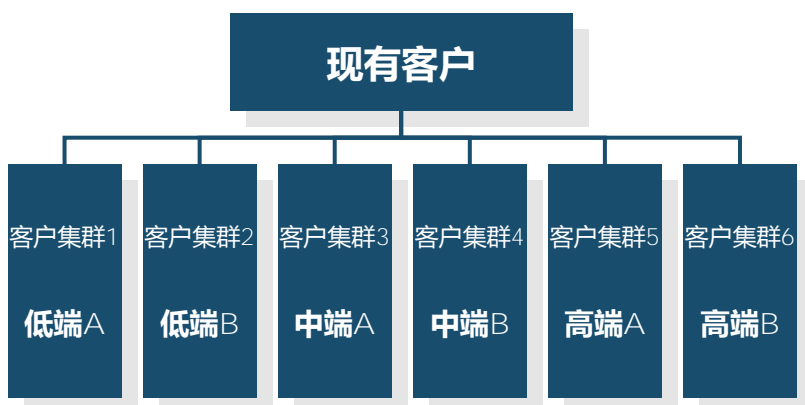


指导销售

- ⇒ 了解客户分布在哪些地区，可以针对性地安排销售人手
- ⇒ 了解企业卖得最好的品牌是什么，哪些产品可以加大促销力度，哪些又适合组合销售
- ⇒ 明确哪部分客户群体会更适合去做新产品的推广
- ⇒ 能够更合理地安排和调整零售渠道库存

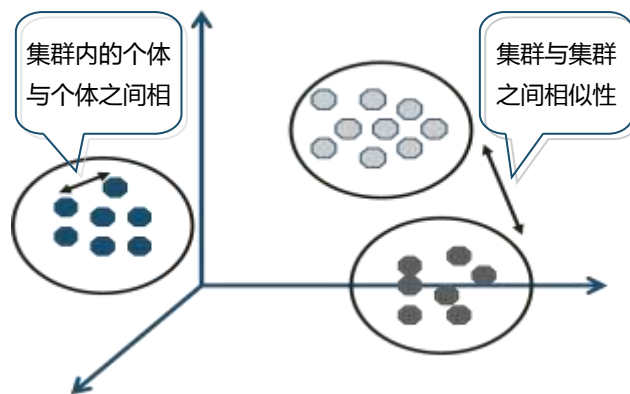
客户细分模式二：可执行客户细分

综合多种客户属性及交易数据的可执行客户细分，是有价值、可联系、可预测的细分。



- ◇ 对多变量进行因子分析，形成多个重要的影响因子；如：2010-2012年销售额、销售年限、业务增长率、企业规模、产品线、包装和大区。
- ◇ 基于影响因子对客户进行聚类，形成特性清晰、高品质的客户集群；

- ◇ 每个集群内的客户具有较高相似性，因此我们可以针对不同集群开展差异化精准营销。
- ◇ 高端A、B客户集群都可能包含了从1A-5A不同价值的客户，说明在高端客户集群中，存在着部分客户购买本企业产品少，但有高潜力的客户群体，是开展精准营销，提升销售额的重要目标。



可执行客户细分可以帮你：

进行精准营销/客户维系

⇒ 针对每个客户集群定义下一个购买产品、营销花费策略和偏好的沟通渠道，以便开展精确营销策略执行或客户维系活动。



对新客户先判断后再行动

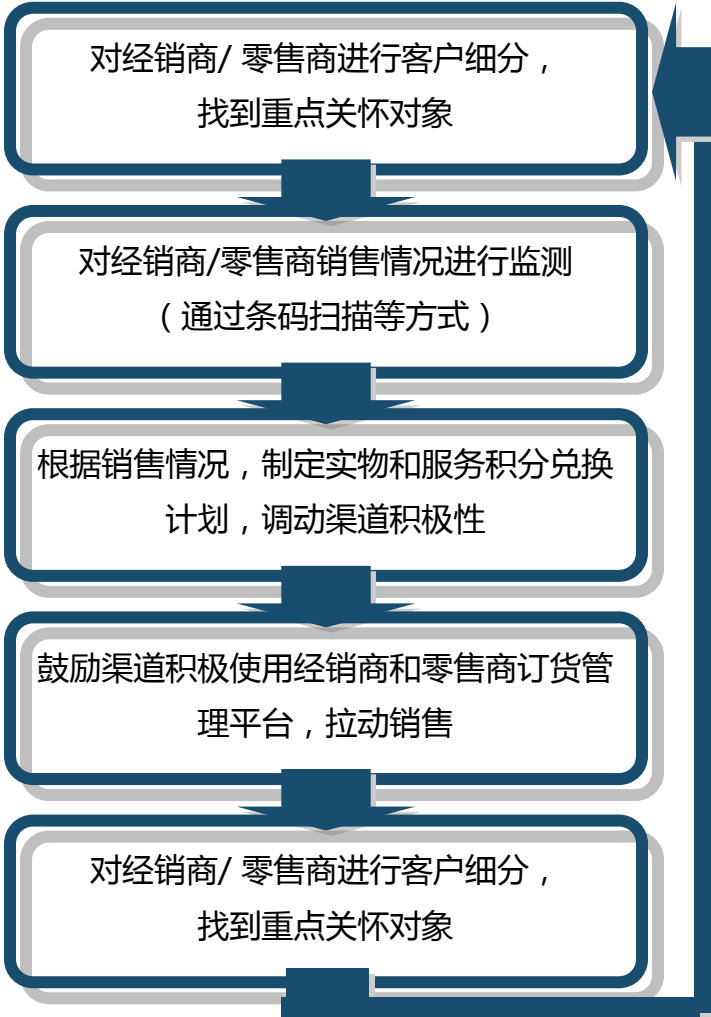
⇒ 通过客户细分预测模型，对新客户应该归属的现有客户集群进行预测，从而判断出新客户的属性特点和可能购买的产品，再有针对性的进行精准营销或客户维系。

可执行客户细分的商务智能 (BI) 动态展示：iPad客户端联网展示：



Step2 : 实施客户忠诚度管理项目

渠道 : 经销商/零售商客户关怀项目

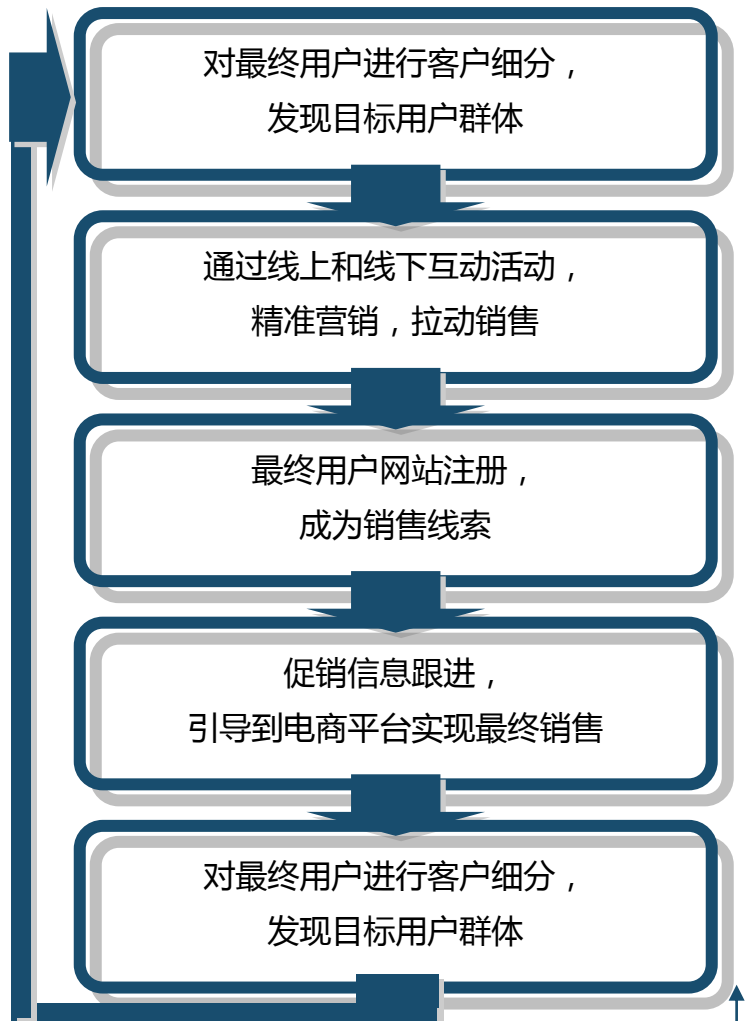


细分后的渠道管理



最终用户 :

B2B/ B2C最终用户互动营销



细分后的营销活动



Rivers 忠诚度管理项目系统平台介绍

Rivers 致力于开发各种商务智能 (BI) 和客户关系管理 (CRM) 的忠诚度管理项目，帮助企业发现客户交易数据规律，建立差异化客户细分，完成经验营销向量化营销的华丽转身。

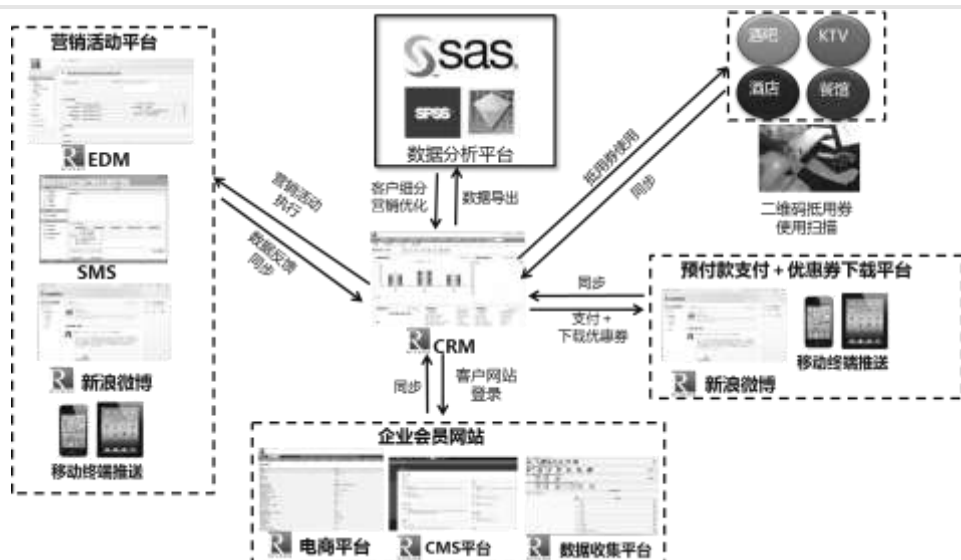
Rivers 渠道销售管理系统：

- ◆ 经销商产品订货
- ◆ 零售商网上/手机订货
- ◆ 物流管理
- ◆ 销售平台发货管理
- ◆ 产品库存管理
- ◆ 客户满意度监测
- ◆ 扫描积分管理
- ◆ 订货绩效奖励



Rivers CRM和数字营销平台：

- ◆ CRM平台配置和营销活动策划
- ◆ 企业会员网站搭建
- ◆ EDM/SMS/微博/移动终端营销活动推广执行
- ◆ 网上支付+优惠券下载
- ◆ 优惠券使用，现场活动扫描
- ◆ 客户细分营销活动优化



用经验发现
用数据证明



Rivers 忠诚度管理项目产品价格表

不同业务阶段	产品与服务	价格
客户细分前 - 交易平台	1. 经销商网上订货及销售管理平台	面议
	2. 零售商移动终端扫描及订货管理平台	面议
	3. 最终用户电商平台搭建及SEO	面议
客户细分	4. 客户价值细分 (经销商 / 零售商 / 最终用户)	5-10万
	5. 可执行客户细分	10-20万
	6. 客户细分分析BI动态数据展示 (含iPad)	10-20万
客户细分后 - 营销活动	7. CRM平台配置及营销活动策划	面议
	8. EDM发送、跟踪和优化	面议
	9. SMS发送和跟踪	面议
	10. 新浪+腾讯微博营销	面议
	11. 移动终端营销推送或微信营销	面议
	12. 会员网站CMS平台搭建及SEO	面议
	13. 会员背景数据收集平台配置	面议

如希望成为我们的客户或销售代理，请联系：

Andrew Chen, Client Service Director
139 1856 6991 Andrew.chen@riversmt.com

David Ji, Data Strategy & Analytics Director
139 1604 3940 David.ji@riversmt.com