



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 零售银行客户忠诚度计划理论与 实务专题市场分析及发展趋势研 究报告

## 一、调研说明

《零售银行客户忠诚度计划理论与实务专题市场分析及发展趋势研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43830.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：[sales@icandata.com](mailto:sales@icandata.com)

联系人：刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、摘要、目录、图表

前言 4

目录 4

### 第一章 为什么需要客户忠诚度 7

第1节. 客户忠诚度的界定 7

第2节. 明白回头客的价值 7

第3节. 所有利润来自忠诚客户 9

第4节. 不能让忠诚度打折扣 11

第5节. 加强客户体验 12

第6节. 让客户感受到你在“用心服务” 13

第7节. 以客为尊，将客户当作上帝 14

第8节. 让渡价值影响客户忠诚度 15

案例：太原商行提高客户忠诚度吸引新客户 18

### 第二章 如何赢得客户忠诚度 20

第1节. 了解篇：了解消费者的偏好情感 24

第2节. 培养篇：培养客户忠诚度 25

第3节. 关系篇：客户满意度与客户忠诚度关系 27

第4节. 理论篇：忠诚度在维护与打破中“永生” 28

第5节. 实战篇：培养忠诚客户的三大战术 30

第6节. 答疑篇：客户忠诚度四问题解析 32

### 第三章 如何提高客户忠诚度 33

第1节. 五招提升客户忠诚度 37

第2节. 提升忠诚度有新招 40

第3节. 降龙十八掌 44

第4节. 十大原则 47

### 第四章 客户忠诚度计划 51

- 第1节. 概述篇：客户忠诚度计划 51
- 第2节. 观察篇：忠诚的价值 62
- 第3节. 策略篇：解惑忠诚计划 64
- 第4节. 方案篇：忠诚计划模式 70
- 第5节. 分析篇：利用数据库细分忠诚度 72
- 第6节. 衡量篇：忠诚计划的成本 75
- 第7节. 展望篇：忠诚营销九发展趋势 78

## 第五章 客户忠诚度和关系营销 80

- 第1节. 关系营销中老客户维护 82
- 第2节. 打造客户忠诚度 - 透视关系营销 86
- 第3节. 客户关系营销研究 89
- 第4节. 关系营销中维护老客户 98
- 第5节. 关系营销的几个误区 101

## 第六章 客户忠诚度与客户满意 104

- 第1节. 客户角色与双赢行销技巧 104
- 第2节. 挖掘潜在客户 107
- 第3节. 潜在客户转为初次购买者 111
- 第4节. 初次购买者转为重复购买者 113
- 第5节. 重复购买者转为忠诚主顾 117

## 第七章 客户忠诚度与市场营销 118

- 第1节. 客户忠诚度 118
- 第2节. 渠道忠诚度 118
- 第3节. 销售人员忠诚度 120
- 第4节. 客户忠诚创造竞争优势 122
- 第5节. 新型客户满意度指标 124
- 第6节. 一对一营销与客户忠诚度 126
- 第7节. 变批评者为忠实客户 129

## 第八章 客户忠诚度与客户价值 132

- 第1节. 客户忠诚度阶梯 132
- 第2节. 银行忠诚度营销 134
- 第3节. 客户分群的应用 135
- 第4节. 客户忠诚营销策略 137

## 第九章 客户忠诚度案例 140

- 第1节. 中国银行业破解客户忠诚难题 140
- 第2节. 打破盲目追求客户忠诚度的神话 143
- 第3节. 客户忠诚度与中国银行业 144
- 第4节. 跨银行查询收费 市民调侃"三角钱" 145
- 第5节. 银行该开放厕所改善服务提高客户忠诚度 146
- 第6节. 自助机器出问题影响客户忠诚度 147
- 第7节. 客户取钱银行多付近5万而因银行态度差拒退钱 147

## 附图

- 附图一：客户满意度LV象限图 149
- 附图二：某网点客户满意度年龄层次图 149
- 附图三：客户忠诚度等级图 150
- 附图四：典型客户金字塔 150
- 附图五：客户忠诚度水平图 151
- 附图六：客户满意度三角定律图 151
- 附图七：客户忠诚度要素图 152
- 附图八：LV象限客户金字塔 152
- 附图九：正面情绪提升客户忠诚度图示 153
- 附图十：建立忠诚阶段图示 153
- 附：邮政储蓄银行提高客户忠诚度 153
- 附：《富晨理财丛书介绍》 160
- 附：富晨理财简介 162
- 附：读者反馈表 165

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43830.html>

### 三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

### 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;  
数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;  
服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;  
良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。