

顾客忠诚对盈利能力的影响效应

张德鹏, 陈少霞

广东工业大学管理学院, 广东 广州 510520

The Effect of Customer Loyalty on Profitability

ZHANG De-peng, CHEN Shao-xia

School of Management, Guangdong University of Technology, Guangzhou 510520, China

- 摘要
- 参考文献
- 相关文章

Download: PDF (0KB) [HTML](#) (1KB) Export: BibTeX or EndNote (RIS) [Supporting Info](#)

摘要 本文通过构建顾客忠诚与顾客盈利能力关系的数学模型,探讨该数学模型的函数性质,论证了顾客忠诚与顾客盈利能力并非单调递增关系.同时发现,只有当顾客忠诚培养成本固定不变时,顾客盈利能力才随着顾客忠诚度单调递增.当顾客忠诚培养成本随顾客忠诚度的增大而增大时,存在阈值 θ^* ,使得盈利能力在 $[0, \theta^*)$ 区间随顾客忠诚度的增大而增大,在 $[\theta^*, 1]$ 区间则随顾客忠诚度的增大而减小.论文还讨论了忠诚培养成本率、顾客实现购买率和每次消费金额的大小对 θ^* 的影响.最后,依据研究结论,提出相应的管理建议.

关键词: 顾客忠诚 盈利能力 顾客关系管理

Abstract: This article proposes a mathematical model to explore the relationship between customer loyalty and customer profitability deeply. By researching the function property of the mathematical model, it is demonstrated that the impact of customer loyalty on profitability is non-monotonic. Only if the cost of cultivating loyalty is fixed, profitability increases monotonically with the size of customer loyalty. Otherwise, there is a threshold which lets profitability increase with the size of customer loyalty when $\theta \in [0, \theta^*)$ and decrease when $\theta \in [\theta^*, 1]$. In addition, the paper discusses how the cost rate of cultivating loyalty, purchase arrival rate and monetary at each time affect the size of θ^* . Finally, some management suggestions are given according to the findings.

收稿日期: 2009-12-03;

基金资助:

教育部人文社会科学研究项目(10YJA630201)

作者简介: 张德鹏(1965-),男(汉族),广东省汕头市人,广东工业大学管理学院,教授,博士,研究方向:营销管理、零售管理.

引用本文:

张德鹏, 陈少霞. 顾客忠诚对盈利能力的影响效应[J]. 中国管理科学, 2011, V19(4): 84-92

没有本文参考文献

[1] 黄劲松, 赵平, 王高, 陆奇斌. 基于顾客角度的市场占有率研究[J]. 中国管理科学, 2004, (2): 95-101

Service

[把本文推荐给朋友](#)
[加入我的书架](#)
[加入引用管理器](#)

[Email Alert](#)
[RSS](#)

作者相关文章

张德鹏
陈少霞

Copyright 2010 by 中国管理科学