

基于客户价值的客户序位评价研究

戴俊良¹, 刘承水²

- 1. 华北电力大学 北京102206;
- 2. 北京城市学院 北京100083

Study on Customer Tagmeme Evaluating Based on Customer Value

DAI Jun-liang¹, LIU Cheng-shui²

- 1. North China Electric Power University, Beijing 102206, China;
- 2. Beijing City University, Beijing 100083, 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 客户关系管理是目前管理研究的热点,企业对客户价值的序位评价是其基础问题之一,其有效性是实施客户关系管理的基础.基于价值的客户序位评价是根据客户的价值大小来定位客户.本文首先在现有的客户价值评价体系的基础上结合客户生命周期理论设计了一种新的客户价值评价指标体系,从客户的生命周期阶段和客户发展潜力两个方面来评价客户价值.然后根据该指标体系的指标特性,选择神经网络作为评价方法.最后根据客户价值评价结果进行客户序位,并对每个类别的客户特征及其相应的营销策略进行了分析.

关键词: 客户关系管理 客户价值 指标体系 客户序位 评价

Abstract: Customer Relationship Management(CRM) is a hot management researches topic at present.To measure the value of customer by enterprise is one of the basis researches of CRM,and its effect is the basis for implementing CRM.Customer tagmeme evaluating based on customer value is a method of customer segmentation through analyzing customer value.In this paper,we design a new index system for customer value evaluation combining the theory of customer lifetime cycle.This index system evaluates customer value from two ways: lifetime stage of customer and development potential of customer.Then we selectneural networks as evaluation method.At the end of this paper,we segment customer according to the evaluate result and analyze the marketing strategy of each customersort.

收稿日期: 2005-06-22;

作者简介: 戴俊良(1962),男(汉族),四川省成都市人,华北电力大学博士生,国家电力监管委员会华北监管局,研究方向:电力市场.

引用本文:

戴俊良, 刘承水. 基于客户价值的客户序位评价研究[J]. 中国管理科学, 2007, V15(3): 123-129

没有本文参考文献

- [1] 李美娟, 陈国宏, 陈勃, 徐林明. 基于方法集化的动态组合评价方法研究[J]. 中国管理科学, 2013, (2): 132-137
- [2] 侯芳, 郭亚军. 面向评价局部环境的群评价长效机制分析[J]. 中国管理科学, 2013, (2): 137-143
- [3] 余顺坤, 周黎莎, 李晨. ANP-Fuzzy方法在电力企业绩效考核中的应用研究[J]. 中国管理科学, 2013, (1): 165-173
- [4] 李珠瑞, 马溪骏, 彭张林. 基于离差最大化的组合评价方法研究[J]. 中国管理科学, 2013, (1): 174-179
- [5] 梁昌勇, 戚筱雯, 丁勇, 冷亚军. 一种基于TOPSIS的混合型多属性群决策方法[J]. 中国管理科学, 2012, (4): 109-117
- [6] 董庆兴, 郭亚军, 马凤妹. 基于差异驱动的主客体协作式综合评价方法[J]. 中国管理科学, 2012, (1): 171-176
- [7] 毕功兵, 冯晨鹏, 丁晶晶. 考虑环境属性约束的平行结构DEA模型[J]. 中国管理科学, 2011, 19(5): 79-86

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

- 戴俊良
- 刘承水

- [8] 谷晓燕, 何锋, 蔡晨. 风险条件下基于实物期权的研发项目多阶段评价模型[J]. 中国管理科学, 2011,19(4): 68-75
- [9] 程砚秋, 迟国泰. 基于核主成分分析的生态评价模型及其应用研究[J]. 中国管理科学, 2011,19(3): 182-192
- [10] 迟国泰, 程砚秋, 王丽君. 基于灰色聚类的社会评价模型及省辖市的实证[J]. 中国管理科学, 2010,18(6): 185-192
- [11] 吴华清, 梁樑, 吴杰, 杨锋. DEA博弈模型的分析与发展[J]. 中国管理科学, 2010,18(5): 184-192
- [12] 杨锋, 夏琼, 梁樑, 吴华清. 测量要素折扣对企业规模效率的贡献: 基于DEA的研究[J]. 中国管理科学, 2010,18(4): 140-144
- [13] 张发明, 郭亚军, 易平涛. 一种主客方协作式群体评价方法及其应用[J]. 中国管理科学, 2010,18(4): 145-151
- [14] 刘荣, 齐佳音. 基于文献萃取法的客户终生价值动态影响因素研究[J]. 中国管理科学, 2010,18(1): 133-142
- [15] 杨锋, 梁樑, 凌六一, 查勇. 并联结结构决策单元的DEA效率评价研究[J]. 中国管理科学, 2009,17(6): 157-162