

集装箱码头客户关系管理研究

楚琴

(粤海中粤<中山>马口铁工业有限公司, 广东 中山 528437)

【摘要】在经济全球化发展的持续深入下,港口企业的竞争关系越发激烈,部分港口企业为了有效提升自身竞争能力,针对产业结构进行了进一步优化。在以往港口装卸的同时,还针对国际物流业进行了拓展。在此情况下,客户关系管理受到了港口企业的高度重视,为企业发展提供了有力支持。但现阶段,部分港口所使用的营销模式、工作体系等多方面均存在较为严重的同质化现象,相互之间的竞争关系越来越突出。若港口企业想要实现进一步发展,就有必要充分运用多种改善措施,提高客户的满意程度,为其提供更为全面的后端服务,高效开展合同管理、物流、报关等多项工作,从而赢取客户的信赖,增强企业核心竞争能力。基于此,文章针对集装箱码头客户关系管理展开了详细探讨。

【关键词】集装箱码头;客户关系管理;物流

在新时代下,港口企业为了充分适应时代发展趋势,增强核心竞争能力,对产业结构进行了进一步优化、调整,从传统港口装卸业实现了对国际物流业的进一步拓展,为市场、企业的发展提供了有力支持。对此,在现代物流中,主要包含信息、运输、装卸等多方面内容,其关键物流节点就是港口,有着重要的枢纽作用,实现了对陆路、水路等多种交通模式的紧密连接,也是产品出口、进口的必要集散地^[1]。现阶段,在新时代的高速发展下,港口企业对客户需求有着更高的重视程度,客户满意度在一定程度上会对企业利润的提升带来较大的影响。对此,客户关系管理就显得格外重要,逐渐成为企业发展的重要支柱;而这也就需要针对此方面展开进一步探讨,以此充分满足客户各项需求,助推企业实现全面发展。

一、客户关系管理的概念

在市场的不断变化下,企业在发展过程中所制定的管理观念逐渐从以往“产品”为重,转变为“客户”为重。客户关系管理的核心也就是全面落实“以客户为中心”的重要理念,视客户为企业重要的发展资源,通过进一步强化对客户服务体系、客户需求等多方面的分析,充分掌握客户各项需求,以此为客户提供最佳的产品、服务;并与其建设稳定、互相信任的关系,从而为双方进一步发展提供一定帮助^[2]。

二、服务营销的概念

对于物流行业而言,服务营销一般指团队、个人在与外界机构展开产品交换,以此获取自身需求货物的操作流程。现阶段,在全球化发展的背景下,

为物流行业提供了极大的支持,而这就促使物流行业发展出对应的服务营销体系。对于此类服务营销而言,企业要能够将客户满意度、忠诚度等多项指标作为自身工作的核心,争取客户最大的信赖、支持,强化相互交流、沟通,持续优化营销绩效,以此取得更大的经济效益^[3]。现代化物流行业有着一定的关联性特点,为了充分保证行业的稳定发展,在开展物流服务营销作业时,不仅要时刻关注自身实际利益,还要时刻关注其他行业实际收益状况。比如,对于咨询服务行业而言,可以在业务上帮助金融业;而该行业又能够在融资方面为咨询业提供一定的帮助。

三、港口企业客户关系管理的现状

(一) 缺乏管理认知

现阶段,许多企业在发展过程中对客户关系管理的重视程度得到了较为显著的提升,落实了各项客户关系管理工作,然而实际管理效果却难以达到理想标准,极易受到多种不良因素的影响,其中较为突出的就是企业对客户关系管理的理解不够深入。部分企业在开展此项管理活动时,只是依据客户相关需求,然后再为其提供各项服务,相关工作人员认为此项管理工作的职责就是完成对客户相关信息的收集,并将其与销售、营销等活动进行紧密联系^[4]。另外,还有部分企业对客户关系管理有着较高的关注度,但未能做好对客户、员工等多方面关系的协调。在此情况下,客户关系管理活动的开展缺乏一定的科学性、规范性,致使管理效果受到较大的影响,相关工作人员无法及时做好对有效价值信息的收集,难以第一时

间做好对客户流失现象的预测,并采用相应的改善措施进行处理。

（二）管理意识滞后

在传统企业管理理念下,港口物流企业在工作中大多是以被动的状态完成对客户相关信息的收集,未能将此类信息进行充分利用。同时,在客户对自身产生负面情绪时,企业未能及时做好对该问题的解决,采用回避的方式规避问题处理,在一定程度上对企业社会形象带来了较大的影响^[5]。在新时代下,港口物流企业在市场发展过程中的竞争力度逐渐加剧,若企业未能及时做好对客户问题的有效处理,如合同管理、物流状态反馈等,整体服务水平相对较低,工作效率较慢,那么企业核心竞争能力就无法得到显著提升,致使企业发展受到不良影响。现阶段,部分企业在发展过程中,依然存在过于关注利润收入目标完成的不良现象,所制定的各项管理措施也只是重点关注挽留客户的方式,客户关系管理意识严重滞后。在此情况下,基层工作人员对客户关系管理也存在错误理解,即便客户前往港口寻求各项服务,也只是以冷漠态度对待,未能深刻认识落实客户服务对企业乃至自身发展的重要作用,从而导致企业失去大量客户,难以实现企业经济的稳定、持续发展。

（三）信息化建设不足

在科技的高速发展下,许多先进技术的广泛运用为各行业的发展提供了有力支持,特别是物流行业。然而,目前部分港口企业在建设客户关系管理信息系统时,整体整合效果相对较差,所提供的功能也相对较小。依据企业信息系统的功能、整合性,可以针对物理信息化详细划分为以下阶段:第一,单点应用。通常是用于做好对单向信息的处理,采取多种专业化软件做好对信息系统的建设。对于该系统而言,彼此相互独立,难以将其与多个系统实施整合运用。第二,流程优化。依据企业管理职能,在各个部门完成对信息系统的建设,通过全面落实对信息的处理作业,实现对企业工作流程的优化,从而有效提升管理质量^[6]。第三,综合管理。在企业落实综合管理作业时,需要将企业作为基础单位完成对信息系统的建设。在此环节,物流企业要能够突破各个部门的限制,确保企业信息能够做到实时共享。现阶段,国内部分集装箱码头在发展过程中还处在流程优化阶段,整体信息化建设水平还有待进一步提升。对于此类企业而言,网站信息始终无法第一时间做好更新处理,

整体权威性相对较低,这对客户带来了极大的影响。

四、集装箱码头客户关系管理的对策建议

（一）强化“以客户为中心”管理理念

对于企业的发展而言,客户是最重要的利润获取方向。在集装箱码头营销中心当中,最重要的就是做好对客户资源的充分运用,不断强化对客户的挖掘,每项工作的开展都要严格按照客户相关标准进行落实,其对客户信息的管理效果,在一定程度上会对企业发展带来较大的影响。

在企业发展过程中,为了进一步强化与客户之间的合作联系,增强自身竞争能力,有必要为其建设客户关系管理体系。该体系的建设要能够全面落实“以客户为中心”的企业管理战略思想,包含多种科学、规范的管理措施;同时还拥有以多种先进技术为基础的信息化管理软件。高效的客户关系管理系统能够让企业在发展过程中,实现对客户各项交互行为的协调、统一,从而有效提升客户对自身工作开展情况的满意度,赢取客户对自身的忠诚,进而取得客户的重要支持,实现对经济效益的有效提升。

在将此项管理系统进行充分运用的情况下,不仅能够做好对客户相关数据的详细记录,还能够依据客户的各项需求全面落实各项服务工作,如合同管理、生产计划排产等。相关部门通过针对此类数据信息展开深入挖掘,就能够取得具有利用价值的数据信息,进而为企业未来战略发展的决策制定提供有力的支持。同时,通过充分运用该系统的数据分析、查询等多项功能,还可以帮助企业深入了解客户各种行为,及时发现客户对自身的关注要点,不仅能够完善服务内容,还可以在前面分析客户各项需求的情况下,第一时间发现潜在客户。

（二）客户关系管理评价纳入绩效管理体系

对于港口物流企业而言,在全面落实客户关系管理活动时,要能够将多种资源进行充分利用,全面落实对客户、企业等多方面的分析活动,及时发现其中的不足,并做好对客户关系管理的优化,进而有效提升管理效率。

在开展客户关系管理活动时,若企业相关人员只按照自身主观判断,那么整体服务质量是难以得到快速、有效的提升,客户关系管理也很难取得进一步发展^[7]。对此,企业应当引导员工提升对此方面的重视程度,不仅需要做好对相关思想理念的培养,还要将企业文化的重要作用充分发挥;并做好对绩效

考核活动的优化。集装箱码头需要做好对员工工作能力、业绩等多方面的考核,并以月为单位落实量化评估,以此进一步强化内部竞争能力,将服务理念全面落实,从而推动企业客户关系管理实现进一步发展(图一)。企业管理层还应当定期规划一段时间做好对现存客户关系管理问题的会议分析,以内部交流的方式完成对问题的高效处理,确保整项管理工作的高效落实,并使其逐渐成为常规化工作内容。企业各个部门应当严格落实此项管理制度,保证员工能够进一步强化对此方面的管理意识,提升企业竞争能力。

The image shows a screenshot of a CRM (Customer Relationship Management) system interface. The interface is in Chinese and features a top navigation bar with tabs for '客户档案管理' (Customer档案管理), '客户营销管理' (Customer营销管理), and '客户投诉管理' (Customer投诉管理). Below the navigation bar, there are several sections for data entry and management. The '客户档案管理' section includes fields for '客户名称' (Customer Name), '客户地址' (Customer Address), '客户电话' (Customer Phone), and '客户邮箱' (Customer Email). The '客户营销管理' section includes fields for '营销计划' (Marketing Plan), '营销目标' (Marketing Goal), '营销预算' (Marketing Budget), and '营销效果' (Marketing Effect). The '客户投诉管理' section includes fields for '投诉内容' (Complaint Content), '投诉时间' (Complaint Time), '投诉处理' (Complaint Handling), and '投诉结果' (Complaint Result). The interface also includes a sidebar with various icons and a bottom status bar.

图一：客户关系管理系统

(三) 完善客户关系管理信息系统

对于客户关系管理而言,应当包含以下内容:建立客户档案、挑选客户、数据分析、明确意向客户等。对此,客户档案信息的建设不仅是一项最基础的工作内容,也是全面落实客户关系管理的重要前提。对此,在实际开展此项建设作业,相关工作人员要能够做好对客户档案建设重要内容的明确,并做好对各项交易的详细记录。同时,相关工作人员还可以做好对财务信息、发展等多方面的数据收集处理。

在大量客户信息的帮助下,相关部门就可以充分运用科学、规范的分析方式完成对客户类型的详细划分,进一步强化对客户购买情况、市场发展等多方面的掌握程度。在企业发展过程中,强化客户信息有着重要作用,对于企业服务工作地开展具有重要作用^[8]。在此情况下,企业相关部门通过为其建设相应的档案信息系统,在落实信息收集作业的情况下,就可以充分掌握客户相关需求,以此为重要依据为其提供高质量的企业生产服务,有效提升工作效率,充分满足各项需求;并且这在一定程度上还能够帮助企业增强对市场变化的响应,有效提升企业核心竞争力。

另外,在计划生产供应链相关网络系统中全面数

据信息的共享,还可以为供应链管理作业的开展提供有力的支持。在各个系统实现数据信息的紧密联系以后,就能够将企业内部资源进行充分运用,从而有效提升企业对资源的利用效率。对于物流供应链而言,码头以及船舶企业所能够共享的数据信息主要包含货物装载数据、船舶相关资料等,码头可以充分利用此类信息完成对生产计划的制定,以保证所有部门都能够及时掌握自身重要职责,为进出口规划、生产计划排产等多项工作的开展提供有力的支持,实现对资源的充分利用。同时,在全面落实信息共享的情况下,还能够大幅度提升供应链运行效率,对企业发展带来极大的帮助。

结束语:

综上所述,在新时代下,港口企业要能够深刻认识时代高速发展下的多方面变化,提升对客户关系管理的重视程度。对此,企业要能够充分运用多种先进技术,不断提升港口物流业的现代化建设水平,为企业合同管理、物流、报关等多项工作的开展提供有力的支持。同时,还要及时做好对客户关系管理系统、管理机制等多方面的建设,以此将企业资源价值充分发挥,从而助推企业实现全面发展。

参考文献:

- [1] 孙艺博, 范小艳. 基于客户关系管理的电力营销模式研究[J]. 电气技术与经济, 2023 (09): 231-233.
- [2] 夏舜晖, 刘尧. 校企双元育人模式下高职客户关系管理专业实践教学改革[J]. 湖南邮电职业技术学院学报, 2023, 22 (03): 88-92.
- [3] 胡永珍. 客户关系管理在中小企业市场营销中的价值研究[J]. 全国流通经济, 2023 (15): 68-71.
- [4] 王曦. 浅谈电子商务环境下的客户关系管理[J]. 经济师, 2023 (08): 263-264.
- [5] 丁永慧. 面向供应链管理的物流企业客户关系管理研究[J]. 市场周刊, 2023, 36 (08): 1-4+55.
- [6] 黄文生, 周健. 信息化背景下企业客户关系管理策略探究[J]. 投资与创业, 2023, 34 (13): 134-136+141.
- [7] 黄毅. 客户关系管理在企业市场营销中的价值分析[J]. 商场现代化, 2023 (10): 30-32.
- [8] 高山. 企业市场营销中客户关系管理分析[J]. 中小企业管理与科技, 2023 (06): 61-63.