

# 人性化的商业价值

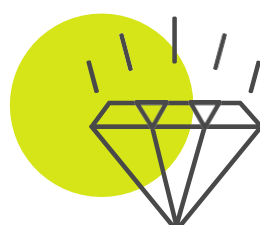
6 个让您重新思考  
KAM 策略的事实



1

## 80/20 法则

“根据帕累托法则，您 80% 的增长、收入和整体成功仅来自 20% 的客户”



2

## 维护好您的现有客户

“客户留存度提高 5% 可以带来 25% 的利润增长”



(来源: Fred Reichheld, 净推荐值的发明者)

3

## 售前关系

重要客户管理主要是关于建立关系

— 重要客户管理的3个主要好处:

- “我们与重要客户的关系改善了”
- “我们的客户满意度上升了”
- “我们的重要客户留存率提高了”

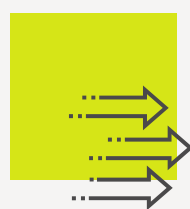


(来源: 2020 Survey/Research Paper - “重要客户管理实践的有效性” - Davies/Ryals)

4

## 你的客户没有你想象的那么忠诚...

只有 29% 的 B2B 客户与他们的供应商充分合作.....  
.....这意味着 71% 的客户愿意与其它供应商开展业务



(来源: Gallup B2B survey - <http://www.gallup.com/services/187877/b2b-report-2016.aspx>)

5

## 要看客户做了什么，而不是他们说了什么.....

只有 22% 的客户表示销售服务和支持是促使他们选择供应商的关键因素.....

然而... 实际有 46% 的客户最终选择从那些他们认为提供了良好服务的供应商那里下单采购



(来源: <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/how-to-unlock-growth-in-the-largest-accounts>)

6

## KAM是未来

89% 的 B2B 公司认为他们将会更多的使用 KAM 计划



(来源: <https://globalpartnertraining.com/10-surprising-stats-about-strategic-account-management-sam-plans>)