

**GCCRM咨询合伙人培训课程系列**

# CLV

## 客户生命期价值

一日制认证\*公开培训



主讲：Mei Lin Fung  
CLV 专家，美国

联合组织：

MLF Associates (美国)  
GreaterChinaCRM (中国)

2004 年 9 月 17 日(星期五)

地点: Shanghai SPACE

\*The CLV Certificate to be awarded by MLF Associates and GreaterChinaCRM.

CLV 认证证书由 MLF Associates和 GreaterChinaCRM 联合授予

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

# Customer Lifetime Value Certified\* Training Program



## “客户生命期研讨”

在此项课程中，你能发掘一些总是成功的公司所运用的理念。你将获知她们成功的秘诀：她们十分了解她们所管理的“机制”，并通过这些“机制”令客户感到满意。

## CLV 简介

让客户满意和赚钱是相互平衡的，它不是偶然发生的。你如何确定是否采用新的服务？如果一大群客户要求变化，你该如何回应？该不该把市场向海外扩展？企业现在正运用绩效评估，这种评估超越了仅仅评估一下目前的财政成果或是数数客户数量。CLV 是关注于为增加客户价值而做的决策所进行的绩效评估。在此项课程中你能发掘那些总是成功的公司所使用的计算方法。此次课程将引用种多的案例，使你了解 CLV 到底该如何应用。那些成功的公司能以健康、获利的方式理解并实施所需的计算和方法来满足他们的客户。

“First say to yourself what you would be; and then do what you have to do.”

先摆准自己的位置，再去做自己应该做的。

Epictetus

## 适合对象

1. CEO/高级管理人员
2. 销售、营销、服务、IT 部门经理
3. 有兴趣在公司内运用客户生命期价值的人

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

## 培训项目包括

### 理解价值

- 你的价值命题及其对你客户的意义
- 把客户生命期价值作为策略和目标的框架
- 如何计算客户生命期价值
- 如何增加 CLV

### CLV 的基本构成

- 充分定义关系
  - o 制定期望目标的重要性
  - o 维持、维护健康的关系
- 标准
  - o CLV 和基于行为的成本/管理
  - o CLV 和平衡记分卡
- 预测
- CLV 的运用

### 有效果又有效率的服务

- CLV 和服务模版
- 定义服务效果
- 服务协议的作用

### CLV 方法

- 基于客户生命周期定义成果
- 与股东间的服务协议
- 计算、预测和追踪 CLV

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

## 证书授予

证书将授予完成二天全部培训内容以及通过笔试的参加者  
\*由 MLF Associates和 GreaterChinaCRM 联合授予 CLV 证书

### 语言

普通话和英语  
中英文课程手册

### 费用 (包括午餐)

折后价: @USD500 4150 人民币  
@USD450 3735 人民币三人或三人以上同一机构联合报名  
(原价@USD1,000 8300 人民币)

时间: 9:00- 16:30

日期 / 地点

2004年9月17日

**Shanghai SPACE**

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

## 课程安排

上午:

### 第一部分: 客户价值的理解与计算

1. 理解其对于客户的价值
2. 理解其对于企业的价值
3. 计算净现值
4. 计算客户生命期价值

### 第二部分: 客户细分--- 客户生命期价值的第一基本要素

1. 客户 LV 金字塔
2. 象限营销
3. RFM 分析
4. 通过计算生命期价值来细分客户

下午:

### 第三部分: 建立关系--- 客户生命期价值的第二基本要素

1. 评估销售记录, 将客户由中级向高级提升
  - 英特尔与戴尔
2. 提供全方位飞机引擎解决方案来赢得市场主导份额
  - 通用电气飞机引擎部门
3. 提升在客户金字塔上的位置能增加客户生命期价值

### 第四部分: 客户生命期价值法

1. 确定不同客户利益细分带来收入的提高
2. 分阶段的建立与该细分客户层的关系
3. 继续努力, 追求更好

**\*The CLV Public Training is a generic training program.**

**For tailor-made program, please contact us for separate discussion.**

此项课程只是基本原理和方法的培训, 如需要根据企业情况进行定制化的培训, 可另外与我们联系.

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

## 培训导师



### Mei Lin Fung

**MLF Associates CEO**  
**GCCRM 咨询合伙人**

Mei Lin 是 CRM 界一位早期的先锋，同时她也是 Oracle 公司于 1988 年为 Tom Siebel 构想首个整合销售和营销应用的商业分析家。Mei Lin 在 Intel 待了 5 年，期间她主要是作为美国分配和销售渠道的客户营销工程师。Intel 和 Oracle 的合并使得她能以一个知情人的观点看待技术行业中供应链到需求链之间的联系。她是一家名为 Wainscoff Venture Partners 的风险投资公司的常务懂事，这家公司致力于 IT 领域的风险投资，到 2001 年为止，其办事处已遍布华盛顿特区，纽约和硅谷。Mei Lin 倡导客户生命周期价值分析规则，她认为这能够促成成功的 CRM 投资和可持续商业模型。



### Sampson Lee 李翊玮

**GreaterChinaCRM 总裁**  
**GCCRM 咨询合伙人**

李翊玮先生拥有 16 年的销售、市场及高层管理经验，曾服务于电讯、快速消费品及信息科技行业。首部著作“互联网一分钟”于 2000 年由香港南华早报集团发行。曾在经济学家论坛（The Economist Forum）、客户联系世界（Customer Contact World）、中国直复营销协会、苏州电视台和中国 CRM 论坛发表了 CRM 方法、中国最佳 CRM 实施、CRMBodyCheck、LV 象限、以及超越软件的成功客户关系管理的主题演讲。

李翊玮先生为香港大学硕士学位课程（客户关系管理）的客籍讲师，并为大中华区的企业管理人员提供客户关系管理及 3C 方法培训，包括联想集团、翔鹭化纤、翔鹭石化、柯达中国、联邦快递中国、新浪网、微创软件、亚美亚通讯中国、Rockwell Automation、汇亚通讯、StarTV、中远物流、华晨汽车、3M 香港、深圳国际机场集团、中国航天科技集团、中国惠氏制药、上海罗氏制药、欧莱雅中国、德州仪器公司、Christian Dior、西门子、台华工商出版、美世咨询、北京赛特、阿里巴巴、上海通用、多米诺喷码、大华集团、卜内门太古漆油、清华大学、21 世纪经济报道、民生人寿、亚信科技、诺和诺德制药、北电网络等企业。

李先生于 2001 年创办 GreaterChinaCRM，并于 2002 年联合创办了 3C 方法。李氏拥有工商管理学位，主修经济。现为世界最大的客户关系管理社团 - 美国 CRMGuru.com 的荣誉顾问。

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

## 关于 GreaterChinaCRM

### ***CRM Success Beyond Software. (超越软件的成功CRM)***

我们的远景是提高大中华地区客户关系管理实施的成功率。

GreaterChinaCRM 创立于 2001 年，拥有来自 100 个国家的 65,000 名会员，是中国最大的客户关系管理社团。客户关系管理不仅仅是软件或技术。在 GreaterChinaCRM，我们相信客户关系管理成功的关键是“客户、策略、人、流程及技术”。我们通过网站、培训、调研、活动及方法，大力提倡：“CRM Success Beyond Software”（超越软件的成功 CRM）。

**GCCRM.com** 是全世界唯一中英双语的客户关系管理入门网站。

**GCCRM 咨询合伙人** 由全球 14 位中立于软件商的客户关系管理精英顾问组成，我们为中国的企业提供世界级的客户关系管理培训。

**GCCRM 研究所** 提供独立、领先的中国客户关系管理研究及报告，包括“中国最佳 CRM 实施”，“中国 CRM 行动指南”和“CRMBodyCheck”。

**中国 CRM 论坛** 是由 CRMGuru.com（总部位于美国旧金山）和 GreaterChinaCRM 每年联合举办的一项年度盛事。

**3C 方法** 是一套由荷兰 CMI（客户营销机构）和 GreaterChinaCRM 合作开发，针对大中华市场的客户管理方法。

更多详情，请登陆 <http://www.gccrm.com>。

## 关于 MLF Associates, Inc.

### ***Building Lifetime Value through Relationships (通过关系建立生命期价值)***

Founded in 1993, MLF Associates 建于 1993 年硅谷，提供咨询服务并开办 CLV 研讨。2004 年我们将业务扩展到了亚洲。我们被公认为客户生命期价值领域的先驱。我们 CLV 指南在相关著作中被广泛提及，其中包括 Paul Greenberg 的 *CRM at the Speed of Light*。

CEO Mei Lin Fung 是 CRM 界的先锋之一。在 CRM 行业初期，她与 Siebel Systems 的创办人和目前的主席 Tom Siebel 以及 Salesforce.com 的 CEO Marc Benioff 同在 Oracle 时，她直接为为他们工作。MLF Associate 的顾问常常是行业会议的主讲，他们的观点意见被刊登在众多的经济学术刊物上。

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program

# The CLV Certified\* Training Program Enrolment Form 登记表格

September 17, 2004 (Friday)	
姓名 (先生/女士):	职位:
公司:	
地址:	
公司性质:	
工作职责:	
Tel:	Fax:
Mobile:	Email:
教育水平:	工作时间:

我获得的所有课程资料仅严格用于我个人学习。GreaterChinaCRM 拥有所有课程资料的知识产权，未经书面同意不允许任何形式的复制或再版使用。

签名:	日期:
-----	-----

## 付款方式:

只有收到付款凭证后我们才能确认你的登记，请将付款凭证传真至上海：86-21-63512501

## 课程费用:

50%优惠价: @4,150 人民币 (500 美元) / @3,735 人民币 (450 美元) 三人或三人以上同一机构联合报名

原价: @8,300 人民币 (1000 美元) / @7,470 人民币 (900 美元) 三人或三人以上同一机构联合报名

## USD & HKD Account 美元或港币账户

Company: iMatchPoint Ltd  
Bank: Hong Kong and Shanghai Bank Corporation  
(Mongkok and Link Day & Night Banking)  
Bank Account: 004-534-233648-838  
Bank Address: 673 Nathan Road, Mongkok, Kln, Hong Kong

## RMB Account 人民币账户

户名: 深圳帝通投资顾问有限公司  
帐号: 0032100271020  
开户行: 深圳市商业银行深南支行

- 将由课程的主办方确定参加资格
- 申请者将被要求签名确认出席和传真培训费用的付款凭证。
- 如果参加培训的人数超过预算，主办方会增设班级。如有改动将通知申请者新的上课时间和地点
- 如果参加培训的人过少，主办方会取消原定的课程，但会退回全额培训费用
- 如果申请者不能参加培训，可以在开课 2 天前通知主办方更换人员，但不接受或处理退款事宜。
- 根据按先付款先预定的原则
- 参加者个人信息将会被用于市场研究、课程发展以及宣传

## Enquiries 联系

Ms Tracy Cui [tracy@gccrm.com](mailto:tracy@gccrm.com) 直线: 86 21 6351 4734

Mr Tom Hong [tom@gccrm.com](mailto:tom@gccrm.com) 直线: 86 21 6351 8514

上海 Tel: 86 21 6351 2506 Fax: 86 21 6351 2501

香港 Tel: 852 2851 0356 Fax: 852 3078 1881

URL: <http://www.gccrm.com>

# CLV

Customer Lifetime Value Certified Training Program