

1、京东商城的整体顾客价值

京东商城的产品价值、服务价值、人员价值和形象价值共同构成了京东商城的整体顾客价值。

A.京东的产品价值

在产品方面，京东从卖电脑产品起家，直到现在基本上是百货。货物的来源，京东商城直接与厂家签订供货协议，所以产品质量是和市面上的实体专卖店是一致的，不像淘宝这类的参差不齐。只卖正品是京东一直的做法，这也是对顾客的负责，所以京东商城至今都深受顾客的喜爱。

B.不落俗套的京东服务价值

京东一直以来都较为注重用户购物体验的提升，其中又以配送、售后服务最为突出。211 的配送承诺，先行赔付、延保服务都是京东优势服务项目。首先在销售服务方面来看，京东商城大多采用货到付款等多种形式，为顾客提供了多种选择，这样大大的降低了顾客的心理成本，消除了顾客“钱付了，货没到”的担忧，这也是大多数顾客网购的担忧，而且都提供正规的发票，消除顾客售后维修服务等顾虑；在配送服务方面，国人喜欢速度到货，京东在这方面也花了重本，在各大城市建立自己的大型仓库，聘请了大量的配送工作人员，为顾客提供更好的配送服务，并且在收到货物的时候可以当面拆开检查，不满意可以退货，这样就可以让顾客放心的下单；售后方面，京东还提供了各种因质量问题的退货服务，而且服务的效率很高。这样以来，京东商城就为顾客提供了良好的服务，从而有了很多的回头客！

C.京东的人员价值

京东商务里面与顾客接触最多就是客服和货物配送员，商城的电话客户是 24 小时服务，还京东承诺的 24 小时内到货，这是对配送人员的极大挑战。这方面京东商城下了重本，为客户提供优质的服务。从网上的评论及亲身周围朋友的体验，买家对京东这方面的评价还是蛮高的。

D.京东的品牌形象价值

在品牌方面，众所周知，京东商城采用的 B2C 模式，就好比一家大型超市，明码标价，并且都是一口价，且价格较低（特别是电子数码类产品），这让顾客对京东商城的印象就是“京东商城是大公司，质量可信，价格合理”！这样久而久之，让顾客对京东商城的印象变的很好，非常的相信京东商城。这样以来，京东商城的顾客群体变大了，口碑也好了！其次，京东在物流方面采用的是自建物流，这样大大的降低了物流成本，这就是为什么京东商城的商品价格较低的原因之一。就这样，京东商城就将自身打造成了一个很好的品牌推广出去了！