

1、 如何增加客户总价值-----宜家

1. 提高产品价值，提供种类繁多，美观实用，老板姓卖得起的家居用品,是宜家的经营理念；
2. 提高服务价值，即无声服务和自助服务；
3. 提高形象价值，宜家的产品全部由其设计师亲自设计，顾客集中在收入较高的白领阶层中。

2、 如何减少客户的总成本

1. 降低货币成本，低价格是宜家设计的一部分，并订单奖励供应商；
2. 降低时间成本，商场的选址和商场布局；
3. 及时处理顾客抱怨，降低消费者预期和改变消费习惯。