

ICS 35.240.60
A 10
备案号:38493—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10833—2012

百货店客户关系管理系统基本功能要求

Basic functional requirements for department store customer relationship
management

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 系统定义	1
4 会员卡管理	2
5 会员卡消费管理	3
6 优惠券管理	3
7 会员消费分析	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国百货商业协会、北京长益信息科技有限公司。

本标准主要起草人：楚修齐、范君、宋清、周智钢、熊莉、盛沿桥、夏琳。

百货店客户关系管理系统基本功能要求

1 范围

本标准规定了百货店客户关系管理系统的系统定义、会员卡管理、会员卡消费管理、优惠券管理、会员消费分析的功能要求。

本标准适用于百货店的客户关系管理系统。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

百货店 departmentstore

在一个建筑物内,经营若干大类商品,实行统一管理,分区销售,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。

[GB/T 18106—2004,定义 4.1.7]

2.2

客户关系管理 customer relationship management(CRM)

将商业活动与数据挖掘、数据仓库、会员卡发放、销售自动化,以及其他信息技术紧密结合在一起,为企业的会员制提供业务自动化的解决方案。

2.3

客户关系管理系统基本功能 customer relationship management basic functional

用计算机自动分析会员信息、会员消费、会员服务等流程管理系统的内容。

注:包括系统定义、会员卡管理、会员卡消费管理、优惠券管理、会员消费分析。

2.4

会员卡 membership card

身份识别卡,可以实现打折、积分、客户管理等功能,是企业维系顾客关系,提高顾客忠诚度的一种营销载体。

2.5

系统定义 system-defined

规定实际使用需要在计算机综合分类系统中的位置和界限,使实际使用需要在系统中能够识别。

2.6

库存卡 stock cards

经计算机系统加磁处理,待发放使用的会员卡。

3 系统定义

3.1 会员年龄段定义

定义会员年龄区段,进行会员消费信息分析。