

# 通信行业顾客的心理 解读

汇报人：XX

2024-01-03



# 目录

- 顾客需求分析
- 顾客体验心理
- 顾客忠诚度
- 顾客价值与行为模式
- 顾客沟通与互动



01

# 顾客需求分析





# 基本通信需求



## 语音通话需求

顾客需要高质量的语音通话服务，以确保与亲朋好友的顺畅沟通。

## 短信与彩信服务

对于一些顾客，短信和彩信是必不可少的通讯方式，尤其是那些需要频繁发送信息的人。



# 娱乐与互联网需求



## 高速数据传输

随着移动互联网的普及，越来越多的顾客需要高速数据服务来满足在线娱乐、社交媒体浏览等需求。

## 多媒体内容消费

如音乐、视频、游戏等，顾客期望能够随时随地享受丰富的数字内容。







# 商务与工作需求



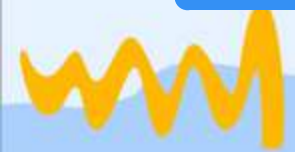
## 高效的工作沟通

对于商务人士，他们需要可靠、高效的工作沟通工具来促进团队协作和项目管理。

---

## 移动办公支持

随着移动设备的普及，越来越多的顾客需要移动办公解决方案，以便随时随地处理工作事务。



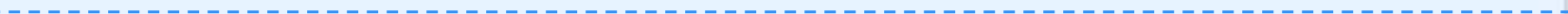
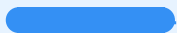


# 价格敏感度与价值感知



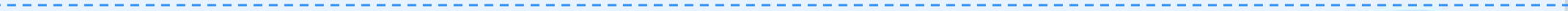
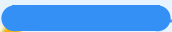
## 价格敏感度

不同顾客对通信服务的价格敏感度不同，有些顾客更看重价格实惠，而有些则更注重服务质量。



## 价值感知

顾客对于通信服务的价值感知是复杂的，它涉及到服务的可靠性、安全性、覆盖范围等多个方面。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/206210145102010120>