**一定要一线接待过客户，跟客户打交道的客户和经理一起整。非常重要!!!**

这边后台也有数据可以帮助判断和佐证描述，所以不用担心，放心的写，不确定可以用“大概”这个词开头，可以确定用“一定”

多跟消费者聊天，获取一些有价值的，有用的信息过来

下单没购买或者咨询没购买的客人，主要是出于什么原因没购买我们家的产品？

（主动去联系这波消费者，可以电话，可以加微信，可以旺旺的形式，去深入的了解为什么他们最终决定买其他家的宝贝，理由是什么）

下单购买过的客人，他们购买之前对比过哪几家宝贝，出于什么原因选择了我们家？

你觉得我们的客户是什么样的人？(性别，年龄，地区，人物性格揣测，消费能力，使用场景)

举例：一般买我们东西是几类人分别是：

女性为主，基本都是家庭主妇，家里有小孩的。一二线城市消费者为主，消费能力都算中等水平偏上，基本都是放在家里使用的。

你觉得我们的产品满足了消费者什么需求？

外观很高尚上，满足消费者装逼的心理。

有 了电钢琴，不用经常跑琴行练琴，在家就可以练习

你觉得他们喜欢什么样的店铺活动？

就是喜欢降价，越低越好，没有优惠的话，就希望多送琴谱，也有个别问要节拍器的，希望能送凳子，送单人，双人，个别会想要更贵的弯腿凳子

你觉得我们的客户偏好我们产品哪方面的优点

很多都喜欢07的外观，弯腿，也很多喜欢08的外观，看起来更像大钢琴

我们客户最关心的常问的几个问题是？

音准，手感，质量，安装，维修，送货上楼，音质

我们客户反映售后最多的问题是？

破损，安装，送货问题，查物流，琴键没声，踏板线不懂得接哪里，电源线坏，功能板按键故障，电流声，耳机接了有噪音 掉漆

我们客户希望我们产品在哪几方面能有改进，或者提出什么建议？

包装，琴本身的质量使用寿命能搞好，因为很容易运输过程中破损