

# 如何快速满足客户需求

刚下班的小明接到了远在广西南宁的老爸的电话，他这个月刚学会用电脑，今天终于托人帮忙装了台新电脑，并办好了上网，他问小明现在用电脑和上网都能玩些啥。假如你是小明，需要在最短的时间内满足老爸的需求，你会怎么做？

## 回答策略

- 1. 构建爸爸（用户）的用户画像
- 2. 结合场景做需求分析
- 3. 产品设计（本题中专指装机策略）
- 4. 产品落地

## 详细解答

### 爸爸的用户画像

- 1. 46岁中年男子 (性别年龄)
- 2. 正值壮年，辛勤工作，在专业领域是专家，但对于新兴科技却不甚了解（兴趣爱好）
- 3. 商务人士，追求办公效率，会积累行业资讯，工作沟通主要通过邮件与电话（职业）
- 4. 闲时的消遣方式是看电影、看书、古玩及其他。偶尔会在网上购物。需求分析及具体的装机策略以用户画像为依托。每位答题者可以列出自己心中不同的用户画像，言之有理即可（娱乐倾向）

### 需求管理

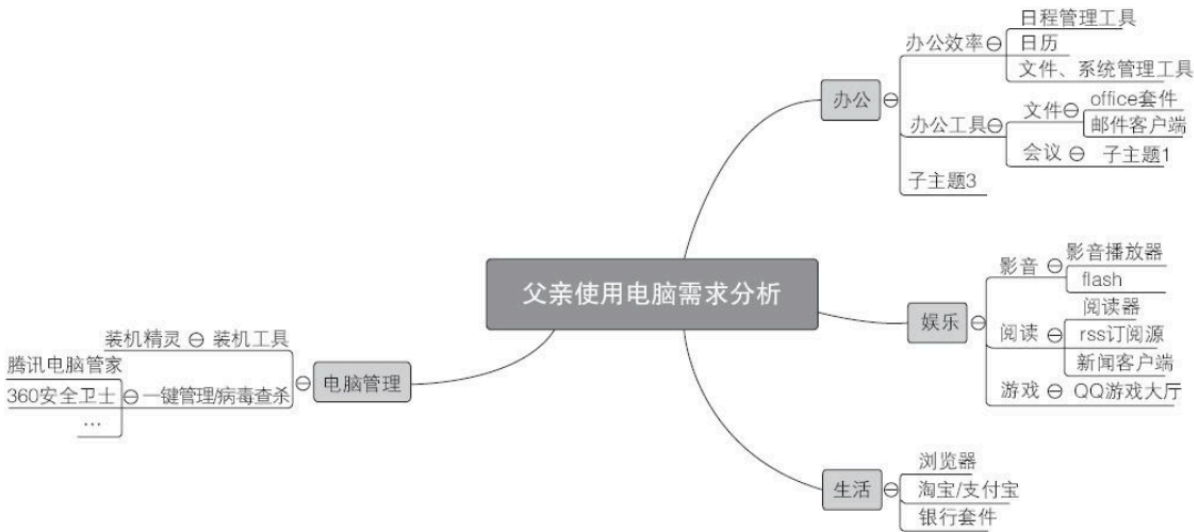
- 1. 结合场景做需求分析

在明确了目标用户画像后，我们便可针对目标用户特点有的放矢，对目标用户进行需求挖掘。

需求挖掘的方式有问卷、访谈、焦点小组等。

在本题中需求有四个来源：调研用户、竞品参考、数据分析和自己拍脑袋。直接和爸爸谈：比较喜欢做什么？为什么？（很明显，爸爸可能会遗漏、忘记很多自己的需求）多问几个中年人：其他中年人还有什么需求？有什么是爸爸忘了的？查看网上资料：有没有相关的研究资料，比如“老年人上网产品大全”之类的。自己拍脑袋：什么类型的产品，适合老人家呢？

- 2. 画脑图，由场景到需求，如下页图所示



- 3. 需求评审。

### 产品设计（装机策略）

根据爸爸的反馈，将其使用电脑的需求归纳为以下四类

- 1. 电脑管家类：腾讯电脑管家、360安全卫士等一键式电脑管理
- 2. 办公套件：Office套件、邮件客户端、日历及日程管理软件
- 3. 娱乐套件：QQ游戏大厅、影音播放器、网页播放器、阅读软件/新闻客户端

4. 生活套件：浏览器、淘宝/支付宝、银行/网银安全套件

**产品落地**

打电话，告诉老爸：双击屏幕上那个蓝色“e”上网，在输入框中打字“QQ”，下载QQ，一键安装，注册一个QQ号，把QQ号告诉小明，小明添加老爸QQ为好友，之后申请老爸通过小明的QQ远程操作，小明用QQ远程操作帮老爸下载各类软件。可以通过视频聊天的形式教会老爸使用各种软件。