

了解客户的想法和需要

提供适当的行动 建议  
满足客户的期望



确认你已达到  
或超越客户的期望

执行先前所建议  
或承诺事项

## 关键时刻

## 关键时刻

在任何与客户的互动沟通中：

- 面临的挑战是...  
...在当时的既定情况下为客户创造最大的价值。
- 目标是...  
... 实现积极的关键时刻
- 关键时刻是指...  
...你当下的服务给客户留下的持久印象：



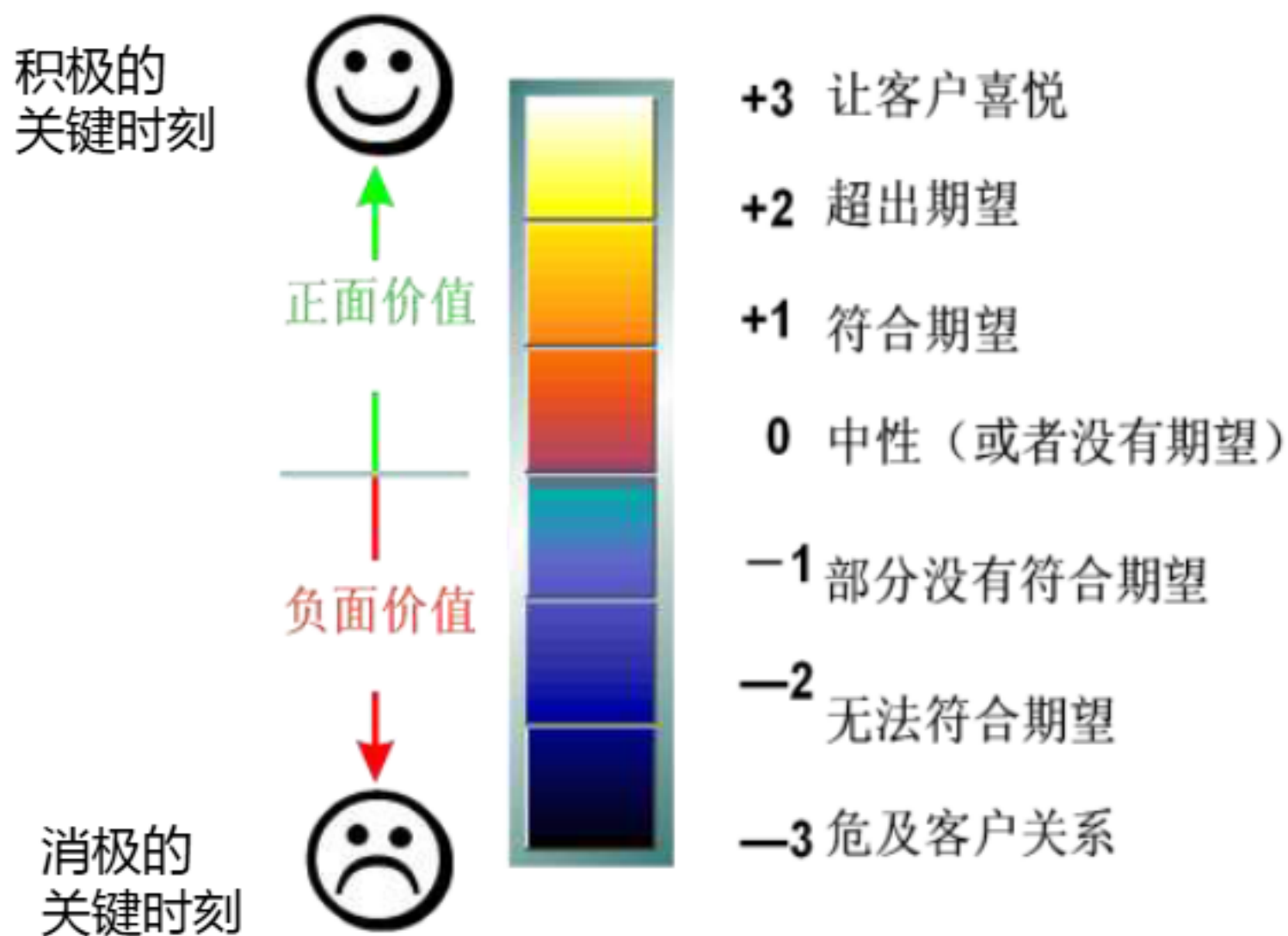
积极印象

或



消极印象

## 价值表



价值表

了解客户的想法和需要

提供适当的行动建议  
满足客户的期望



确认你已经达到  
或超越客户的期望

执行先前所建议  
或承诺事项

四个阶段中重要的阶段。  
忽略它，或者发生偏差，  
你提议的措施就有可能  
无法满足客户满意的条件。

## 价值表

...是建立信任感必要的步骤

### 考虑企业利益

客户企业的利益：  
改进客户服务，  
提高收入、降低成本

### 考虑个人利益

客户个人的利益：  
减轻压力、个人发展的机遇、物质奖励、  
提高地位

聆听需求？写一封信？会面准备？处理投诉？介绍成功案例？

替客户着想

探索

替客户着想！

# 好听众的七种习惯

不要：卖弄技巧、让你看上去似乎在听

**你无法假装很感兴趣。**

要：养成这些习惯、增强真正的兴趣

## 1.非语言的交流

70%的含义是用非语言的信号表达的

## 2.问对问题

开放式的问题让客户有更多的机会讲话

如何？什么？为什么？

## 3.倾听，不要打岔



善用沉默的力量

探索

养成倾听的习惯

1

2

3

# 好听众的七种习惯

## 4.记笔记

并且要确实利用笔记

## 5.确认

“让我们确定一下，  
我理解的是……”

“您说的是……”

## 6.对观感做出回应

“听起来很紧迫，  
是吗？”

“您对此的感受  
如何？”

## 7.和对方站在 相同的立场上

“我们如何能够帮助  
你管理这个项目中的  
风险？”

探索

倾听的习惯

1

2

3

了解客户的想法和需要

提供适当的行动建议  
满足客户的期望



确认你已经达到  
或超越客户的期望

执行先前所  
或承诺事

什么是“符合双方利益”？  
什么是“全部”期望？

提议



## 互惠的提议...

...指符合客户和公司利益的承诺；

...指公平的交换，而不是片面的交换

...本质上市“双赢”的。

- 为客户取得企业利益（例如：改进客户服务、提高收入、降低成本），和个人利益（重要的工作目的、声誉）
- 为你的公司取得企业利益（客户满意度，收入、利润），为自己取得个人利益（履行职责、物质奖励）

互惠的提议

提议

## 完整的提议

- ...指满足或超出满意条件（客户的期望）的承诺
- ...确定履行提议的步骤以及必要的行动计划
- ...确定满意条件并达成一致意见、与客户确定履行承诺的步骤之后再做出承诺。
- ...可以首先提出行动计划的建议，作为“实验性的”承诺

完整的提议

提议

## 确认利益所在

...指评测商机质量，以确认对你的价值

- 这个商机是否对你真正有价值？
- 资金是否充足？
- 谁会对决策产生影响？
- 决策的基础是什么？
- 决策和实施上有什么时间上的规定？
- 我们的竞争对手是谁？
- 我们的竞争优势何在？

确认利益所在

提议

## 如何令人愉快地说“不”

“我可以这样做.....但是我不能那么做，  
因为（原因）”

“我希望能够提供帮助，但是，这不在我的  
专业范围之内，所以我已经安排了（某位专  
家）与您联系。”

“我们已经尝试了所有途径，但是恐怕我  
们不能在您要求的时间范围内完成工作。  
很抱歉，但是在这种情况下，我们确认没  
有其他替代方案。”

提议

如何令人愉快地说“不”？

了解客户的想法和需要

提供适当的行动建议  
满足客户的期望



确认客户已理解  
或超越客户的期望

履行做出的承诺, 建立信任的关系

执行先前所建议  
或承诺事项

第一次要这样

.....每一次都要这样

行动

## 5 个 C

帮助你履行做出的承诺：

1.客户 (Customer)：替客户着想

倾听你的客户，理解他们所需要的业务收益和个人利益：创造超出客户期望的新的机会

为风险或难以预料的延误留出空2.留有余地

(Contingency)：考虑到可能的意外事件间。确保有能力提前履行承诺。

3.沟通 (Communication)：

让客户及时了解最新信息和进展，即使你不得不撤回承诺，随时准备面对问题。

4.协调 (Co-ordinate)：

成为团队的一名成员，协调你们的活动

5.完成 (Complete)：完成每一项活动宣布工作完成，并征得客户的同意。

行动

了解客户的想法和需要

提供适当的行动建议  
满足客户的期望



确认你已经达到  
或超越客户的期望

执行先前所建议  
或承诺事项

客户的认知是唯一的评估标准

确认

## 可以借鉴的表达方式

“这是你所期待的结果吗？”

“我们还有什么事情  
可以做吗？”

“您对我们取得的进展  
满意吗？”

“我们为您提供了您  
需要的东西了吗？”

“项目是否成功？”

“您认为结果如何？”

“您觉得您由此获得效  
益如何呢？”

“就您个人的角度而言，  
我们提供的结果是您做期  
待的吗？”

可以借鉴  
的表达方式

确认