

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

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



消极印象

关键时刻

价值表

积极的
关键时刻

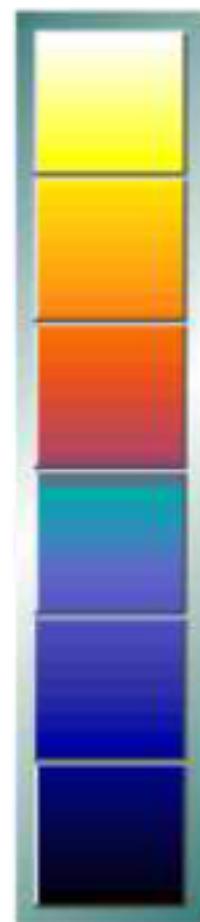


正面价值



负面价值

消极的
关键时刻



+3 让客户喜悦

+2 超出期望

+1 符合期望

0 中性（或者没有期望）

-1 部分没有符合期望

-2 无法符合期望

-3 危及客户关系

价值表

了解客户的需求和想法

征求客户的行动建议
满足客户的期望



了解客户的需求和想法

探索

确认客户的
需求和想法

征求客户的行动
建议

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。

征求客户的行动
建议

满足客户的期望

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

替客户着想

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

探索

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！

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

养成倾听的习惯

1 2 3

1. 非语言的交流

70%的含义是
用非语言的信
号表达的

探索

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

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

了解客户的需求和喜好

提供适当的行动建议
满足客户的期望



确认客户的
需求和喜好
满足客户的需求
什么是“符合双方利益”？

什么是“全部”期望？

提议

互惠的提议...

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

...本质上是“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）

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

了解客户的需求和喜好

提供适当的行动建议
满足客户的期望



履行做出的承诺, 建立信任的关系

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

了解客户的需求和喜好

提供适当的行动建议
满足客户的期望



确认你达到或
超过客户期望

执行你的建议
展示结果

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？”