

# 8C攻心術

	目標客戶	新進客戶	一般客戶	重點客戶	忠誠客戶	漂浮客戶	回歸客戶	分手客戶
特性類型	Local King 母雞帶小雞 世界級，策略性 潛力股	對公司抱持 極大幻想與期望 但態度觀望 是否如所言實現	合作已有些時間 已知道彼此重視 的點但訂單平淡	產品組合極佳 業績發展強勁 對市場趨勢看法 極具清晰方向	合作默契十足 能體諒公司問題 並互助解決 高層關係緊密	有一單沒一單 會下單給對手 有時會抱怨公司 各項服務不好	之前分手過 已一陣子沒下單 但因某些原因 又浪子回頭	因價格、品質 交期與產品組合 等產生歧見 進而轉單分手
客戶表現	不知道公司 知道但不清楚 知道產品不錯 但聽說蠻貴的	忐忑不安 戰戰兢兢 因擔心與信任低 而要求很多 故較為嚴格	合作已具些默契 前線有單會下 沒單就會沉寂 說不上關係好 但也沒到緊張	對公司會有要求 基本上較為強勢 自覺放蠻多錢的 高層常互訪	死忠換帖兄弟情 無論公司如何 絕對義氣相挺 共同成長共承擔	態度一副冷漠 沒什麼單卻意見 最多也最難搞 常常威脅轉單	態度心懷感激 姿態熱情正向 知道公司的好 說啥都會配合	琵琶別抱情已逝 相敬如賓冷冰冰 來往訊息 90% 都在 social .....
深層診斷	大多給軟釘子碰 最常說 已有合作供應商 且合作愉快 其實不然	對公司有期望 但也怕被搞砸 但期望大於擔心	某種程度會自卑 怕覺得訂單不大 公司支持會不夠 價格壓力或許 也是另一項考量	訂單多講話大聲 意見與問題也多 特別重視 產能與交期	從基層到高層 從研發到工廠 皆極具默契 但這更要 小心與謹慎	已開始覺得別家 價格更好且產品 組合也不差 整體服務有落差 會立即轉單	某種程度仍認為 公司不會給予 最大支援與 價格競爭力所以 仍抱存懷疑	沉浸在新戀情中 反而覺得你吵他 搞不好還抱持著 些許恨意與無奈
解決對策	分析客戶背景 分析客戶前端 分析供應對手 擬定攻破策略 找出組織核心 死纏爛打證誠心	主動積極服務 讓對方從些微 擔心先轉化認同 對方再信任你 大量溝通再溝通 培養互信感情	分析客戶產品組合 與前端業績 找出業績瓶頸 找到KP適時提供 對策拉升其對公司 的信任與欣賞	唯一要做的就是 全心把品質顧好 把產能拉高緊盯 交期不能跑掉 與RD.PM合作 持續推出新產品方案	各單位持續保持 緊密關係是 維繫互信的基石 不能有任何背叛 事情發生 否則傷害會最大	用行動證明支持 分析漂浮原因 可啟動 S.P 與產品方案重整 安排高層拜訪 展現高度誠意	基層與中階層拜訪 先奠立互信基礎 之後安排高層互訪 啟動S.P 給予適時的產能 與交期保證	陣痛期不予打擾 持續關心與問候 持續提供產品方案 一定要找出分手原因 分手點 就是復活點