

88.7%

的受访者在获取专业服务的标准化信息时，青睐于采取电子邮件进行联络。

对于专业服务中的标准化信息，绝大多数受访者（88.7%）青睐于采用电子邮件进行联络，紧随其后的分别为与顾问面对面讨论（88.4%）、详细研究通用解决方案（79.6%）。中小企业和非中小企业都具有相同偏好，不过侧重的次序略有不同——中小企业喜欢使用电子邮件，而非中小企业则更愿与顾问面对面讨论（参见图6）。对于定制化信息，调查结果显示，与顾问面对面讨论是大部分受访者首选的沟通方式（参见图7）。不过，中小企业和非中小企业在选择定制化信息沟通方式上也有略有差异。相较于中小企业，非中小企业更希望获取详细的系统性规划和关键绩效目标。圆桌会议讨论获取的见解表明，非中小企业通常会聘用全职专家，因此在解决特定问题上，他们对服务商提出的要求往往更加具体。

图6: 专业服务的标准化信息交付方式偏好（所有受访者）

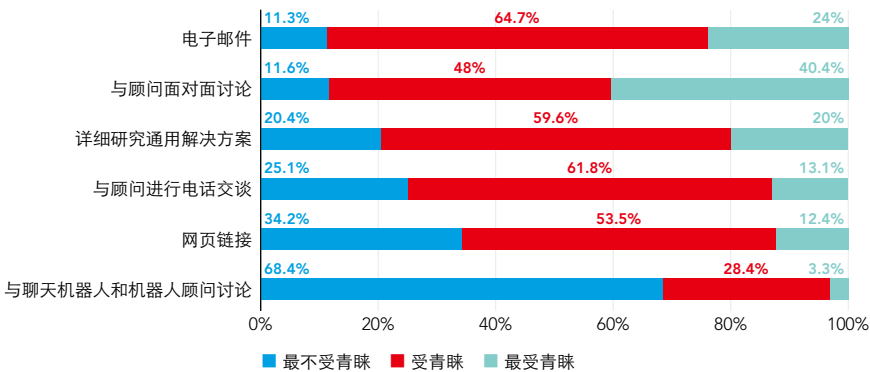


图7: 专业服务的定制化信息交付方式偏好（所有受访者）

