A person is shown from the waist down, sitting and holding a tablet. The person is wearing a dark blue long-sleeved shirt and brown trousers. The background is a plain, light-colored wall. A large, stylized graphic overlay covers the right side of the image, consisting of a red triangle pointing downwards and a yellow triangle pointing upwards, meeting at a diagonal line. A white horizontal bar is positioned across the middle of the red triangle, containing the text '提升客户满意度'.

提升客户满意度

01

客户满意的意义

客户满意度是企业生存、发展的根本，不同的服务水准决定不同的客户满意度。

客户满意的意义

- 提供的服务超越客户希望的，企业成为客户终身选择
这是客户满意的最高境界，终身的客户依存，不仅能带来丰厚的利润，而且通过客户在自身行业内的传播、相比企业自我宣传效果更好。这种终身的客户关系，能不断得到放大、为企业带来最好的利润空间及发展前景。

- 提供的服务是客户所希望的，企业是客户的忠实伙伴
想客户所想，提供客户希望的产品、服务，帮助客户在自身领域不断取得成绩，则客户将选择企业作为忠实的伙伴，在相应领域的招标上，必将优先选择。企业能规避同行间的竞争导致利润空间的消失。

客户满意的意义

- 提供的服务是客户期望的，则客户将表现为很满意

提供客户期望范围内服务，企业的实现符合客户期望。客户认为企业表现上缺乏创新性，这样当出现更有前瞻性的企业时，可能会被放弃。

- 在提供的服务未达到客户基本要求时，客户将选择投诉

此状况若持续时间过长，则被客户淘汰一定是必然的。

- 提供给客户基本要求的服务，客户的表现是基本满意

这种状况下企业在此客户项目上将存在一定的风险。

客户满意的意义



所以，高的服务水准对应的高的客户满意度，带给企业的是客户忠诚度的提高、服务合同的增加、公司成本的降低、企业员工工作效率的提升、市场竞争力的加强。提升客户满意度是所有企业的选择，特别是专注与行业解决方案的企业尤其重要。

A photograph of a person's hands holding a tablet, overlaid with a large red and orange diagonal graphic. The number '02' is prominently displayed in white on the red background.

02

提升客户满意

影响客户满意度的主要因素



工作态度的主动性

1. 提前了解客户需求
2. 提出符合客户期望的建议
3. 与客户充分沟通，了解客户、关心客户
4. 提升团队合作能力



响应时间的及时性

1. 故障修复的及时性
2. 需求完成的及时性
3. 工程交付的及时性服务
4. 相应流程上的及时性



解决方案的高质量水准

1. 解决方案的质量是企业的生命线
2. 高水平的视角决定高质量的产品，同样高质量的产品影响着视角

达到高质量服务的五要素

尊重客户，注意沟通方式；
提前做好准备，过程中保持清醒和活力

1. 向客户传递积极的态度

2. 分析客户的需求

3. 满足客户的需求

了解客户需求；
技巧性倾听；
过程中获得客户反馈

以令客户满意为目标，目标必须符合需求要求；
按目标行动，分阶段沟通，避免重复性工作；
进一步，为提升更高的满意度，需要了解客户潜在的期望与需求。

达到高质量服务的五要素

4. 维护客户利益，包括客户组织利益、个人利益



维护客户组织利益

- 改进对客户的服务
- 增进组织效率
- 减少重要程序的循环次数
- 降低营运成本
- 帮助员工建立专业技能



维护客户个人利益

- 与公司内其他部门建立互信
- 改善与重要人物的关系、得到更多的升迁机遇
- 取得客户在这个领域内所欠缺的专业知识



5. 有效的客户反馈

客户反馈是一个校正仪，通过客户反馈了解什么能使客户真正满意并如何实施。确保反馈的全面性、有效性、确定性，根据反馈，提供更为适当的服务。



有效的客户反馈

无法改变客户，针对不同的客户性格特质，要积极、差异化地应对，以有效达成解决问题的一致策略

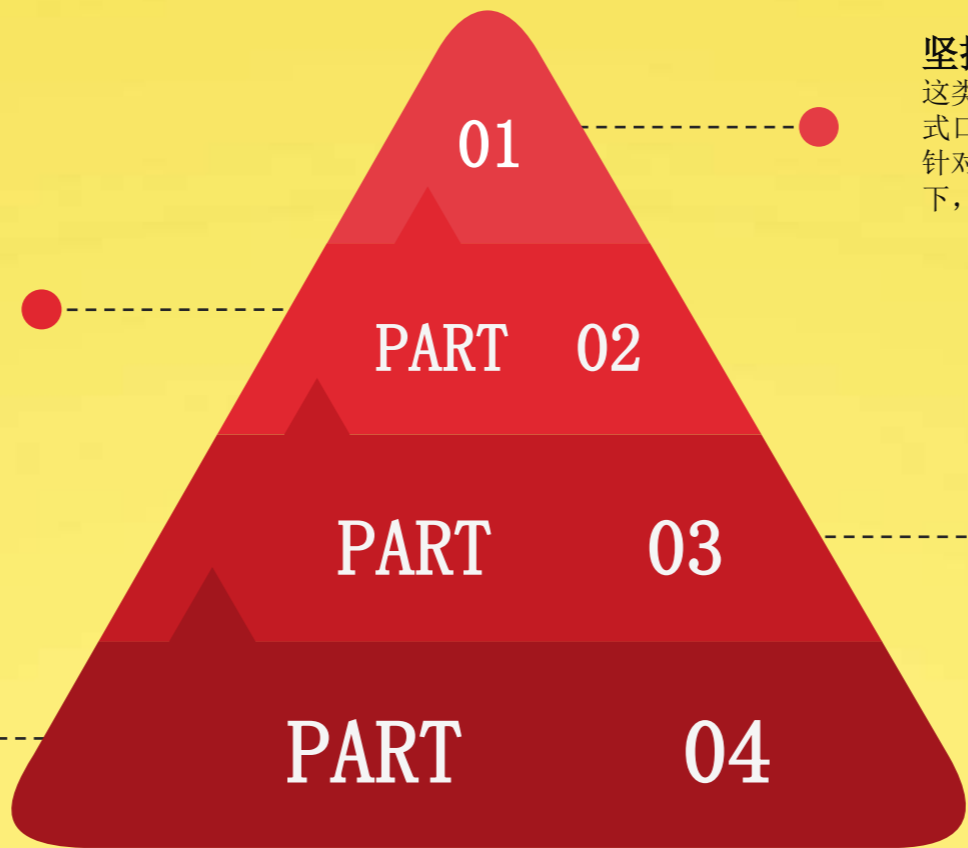


犹豫不决的客户

这类客户迷茫不清，处理问题时心有顾虑、徘徊不定、回避不前。
针对这类客户需要消除客户的顾虑，并帮助客户明确目标，让客户知道我们会帮助弄清问题，并明确保证我们会与他合作至问题满意解决为止。

和善的客户

这类客户待人很友好，沟通起来比较轻松，也更容易亲近。
对这类客户从内心要心存感激，让客户知道我们很感谢有机会为他们服务，也让他们把事情交给我们很放心。



坚持已见的客户

这类客户过分自信，一般条件苛刻，易采用命令式口气，也有出现言语粗鲁的情况。
针对这类客户立即采取行动，在尽可能的情况下，尽快按客户要求完成。

愤怒的客户

这类有些无理，具备对抗性态度，喜欢争论不休，并往往站在甲方的立场上带威胁口吻。
针对这类客户表示同情及理解，允许客户发泄满情绪，同时自己的心态，不要受客户干扰过多，学会开导自己。保持冷静，仔细倾听，不要激化矛盾，关注问题本身，找到问题根源，快速解决问题，平息客户不满。

损害客户满意度的常见表现

极少与客户沟通

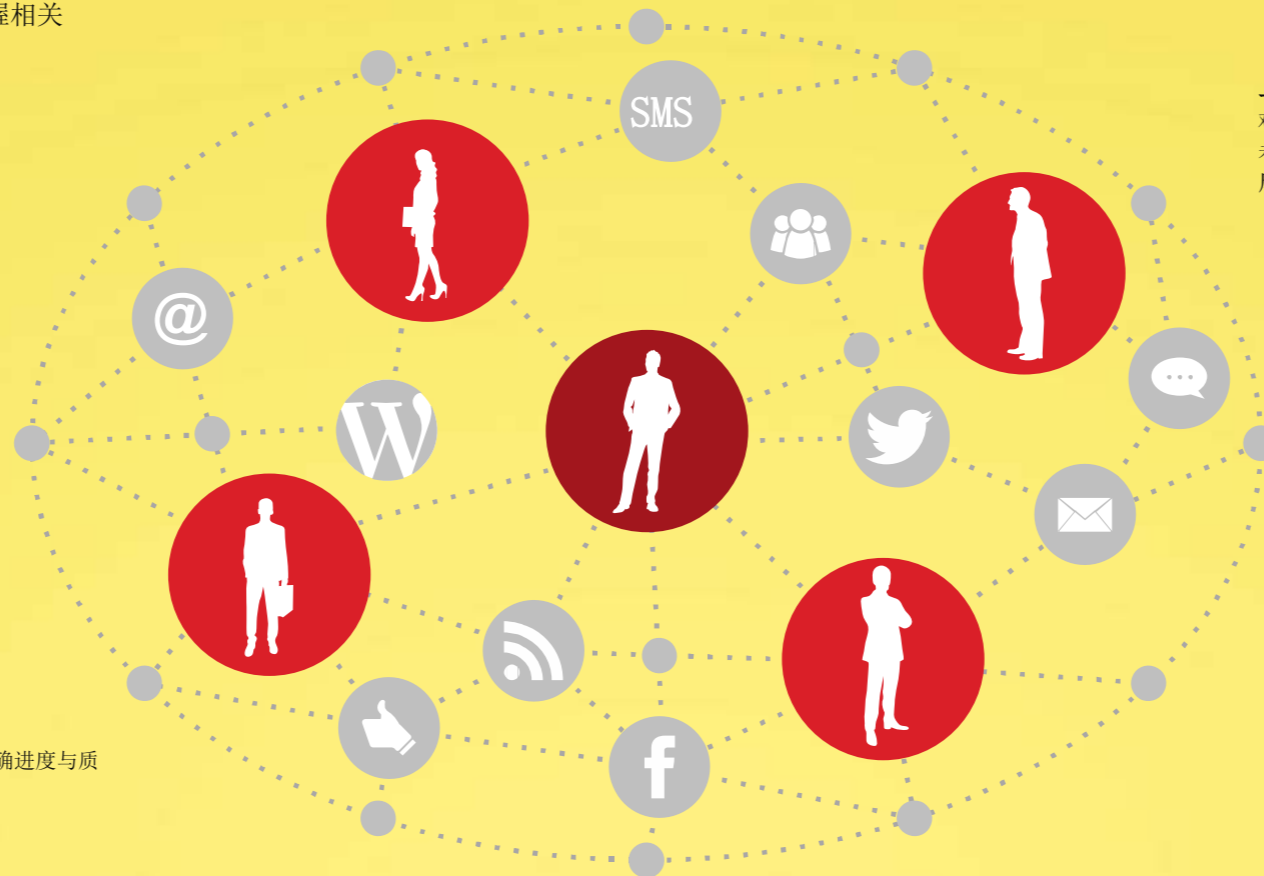
客户同样有组织流程上的要求，工作过程必须让客户参与，便于客户及时掌握相关信息，同时也便于客户内部的沟通

缺乏活力和信心

在客户面前，代表的是企业形象；若要客户有信息，则需表现自身的活力与信心

工作效率低下

高效工作，体现职业素质。和客户明确进度与质量要求，高质量、按进度完成任务



与客户目标没统一、擅自行动

对方案等没有达成一致的，要将知晓范围控制在一定范围内，切忌私自散布未经用户认可的内容，对于生产系统的操作，务必和客户达成一致，征求客户意见、让客户参与其中

为个人事物心事重重

将个人和工作分工，切不可在工作中带入情绪

日常行为表现要求



仪表、着装上

1. 须佩带公司胸卡
2. 保持仪表清洁、整齐
3. 着装须大方、得体

现场行为上

1. 现场工作电脑不能安装或使用任何与工作无关的装置
2. 对生产系统的任何操作、修改，必须经过相应用户负责人、公司技术负责人的认同，并依照公司审核通过的操作方案方可进行
3. 任何程序的修改上线工作，必须在测试环境中确认无误、评估风险，方可实施。
4. 用户提出的需求应按公司流程予以满足，切勿私自应允用户需求。

举止交往上



- 1.与用户交往注意耐心、礼貌谦让，主动问好。
- 2.乘坐电梯时注意谦让用户，当电梯人较多时，不要硬挤，应等下一趟电梯，面向电梯口。
- 3.与用户开会，注意携带记事本、笔，将通讯设备做消音。
- 4.勿在现场吸烟，遵守现场用户规范。
- 5.离开时请将桌椅归位、桌面收拾整洁。
- 6.不得在办公区大声喧哗。
- 7.不得向用户透露内部未达成共识的内容及可能对公司产生不利影响的内容。
- 8.不得议论客户内部情况。
- 9.避免在客户面前发生内部争执。



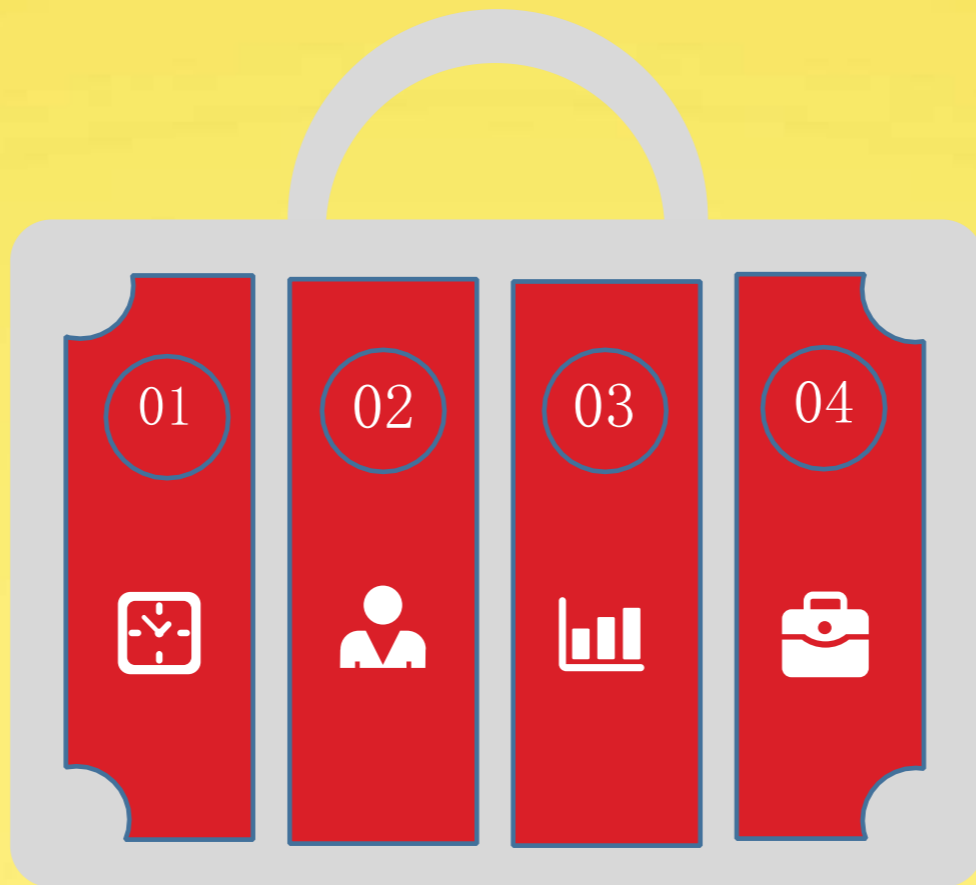
问题处理技能

问题1. 项目需求未与客户沟通清楚或客户未考虑清楚时

寻求资源支持、以经验引导用户；或提供直观的demo作为沟通讨论的基础，以尽快达成共识。在边界没有达成一致前，不要急于后续安排，避免返工。

问题2. 客户对技术和业务了解有限，对产品方案缺乏理解和认同

帮助客户进步，也是厂商的责任。采用提供尽可能详尽的方案、单独交流、以及对用户进行培训等方式。培训用户，培养的是感情、及后续的市场机会。



问题3. 资源有限，难以在客户提出需求的时间点完成

在用户接受的范围内，排出可以跟踪的计划；对于无法一次性完成的工作，考虑分阶段完成。在和用户达成一致后，务必按时、高质量完成，以遵守承诺，保持或提成信用度。

问题4. 客户提出的需求不合理或实现起来有难度。

针对不合理的需求，从技术、业务的角度提出合理的方案、尽可能地说服用户。针对实现起来有难度的需求，根据具体情况和用户进行沟通，如单独的合同立项、简化实现、变通实现等

问题处理技能

问题5. 产品测试中出现BUG

测试bug一定要有记录、跟踪、反馈。公司内部针对bug达成一致，确定解决bug的方案，并及时反馈用户。



问题6. 有多个用户问题等着处理

根据问题的来源、紧急度、处理难易程度等排出解决问题的优先级，并和用户沟通达成一致。在确实无法满足多个用户的前提下，提出方案与计划，和用户的上级主管沟通。在和用户无法达成一致的情况下，寻求公司资源帮助。



问题7. 系统维护过程中，模块出现故障需要解决处理

分析问题影响范围、及时汇报问题、调度资源解决。不要急于私自解决问题，一定要遵守处理问题的流程。



问题8. 维护中系统出现较严重的故障

快速定位问题、确定问题的影响范围。及时汇报公司、用户相关人员，组织协调资源解决问题。问题解决后，形成故障报告；总结教训、避免问题的再次出现。





问题9. 与用户日常交流开周会

提前准备周会材料，包括工作进展、问题、下一步计划、存在风险等。另外，和用户会议过程中要注意礼节，代表并展示公司形象。



问题10. 用户提出合同外需求

合同外需求，是公司利润的重要来源，在需求执行前一定要和用户提前沟通，以便最终能体现到合同中。切不可私自接受用户需求，损害公司利益。



问题11. 与用户的新员工交往

尊重用户新员工，并有责任对用户的新员工进行培训，帮助用户新员工成长。



问题12. 私交不错的用户人员对自己提出了工作上的要求

委婉拒绝客户不合理要求，体现个人的职业素质，也能赢得用户尊重。因为公司与客户的关系，是双方的合作关系，一定要分清工作内、外，既不损害和用户的关系、也不做危害公司利益的行为。

03

售后服务的功能

定义：提供劳动与技术，帮助顾客解决问题，满足顾客的需求，**超越顾客期望**，从而获取利益，以达到双赢的局面。



售后服务的四大功能

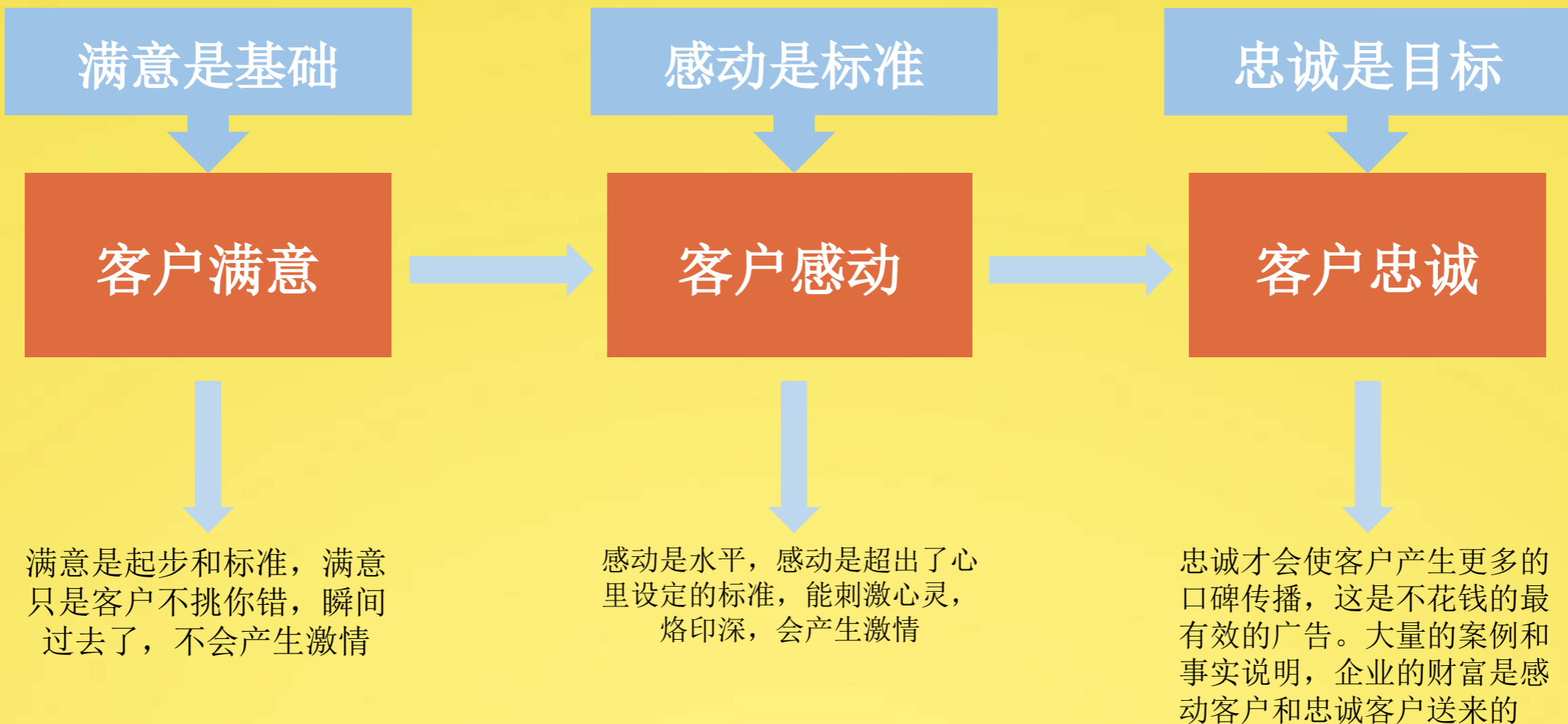
支持销售

维持机器性能

创造利润

品质回馈

售后服务的终极目标



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/018066011140006107>