

第十三篇 倾听





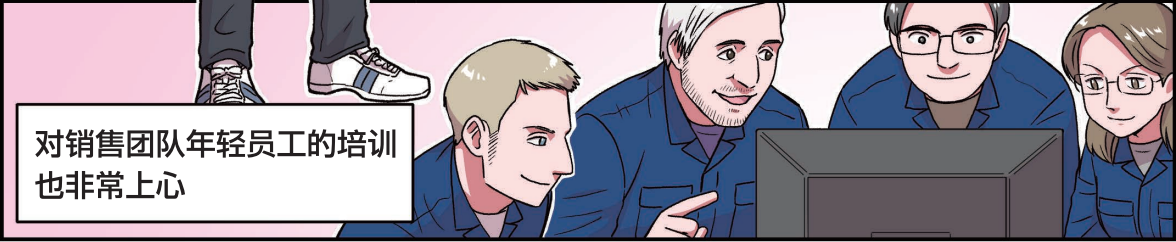
YKK
意大利分公司

S先生自2008年起
担任销售部长职务

他积极地同客户交流

极为重视
本公司产品的质量

Buon giorno!!



对销售团队年轻员工的培训
也非常上心



某天

怎么了?
愁眉苦脸的

这位年轻员工
正因为销售活动不顺
而苦恼

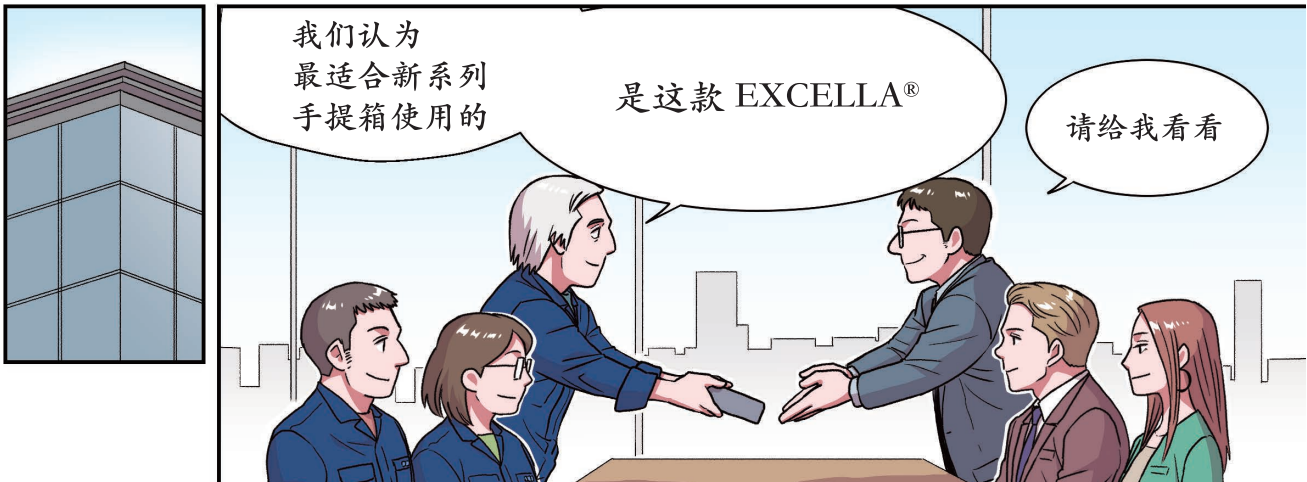
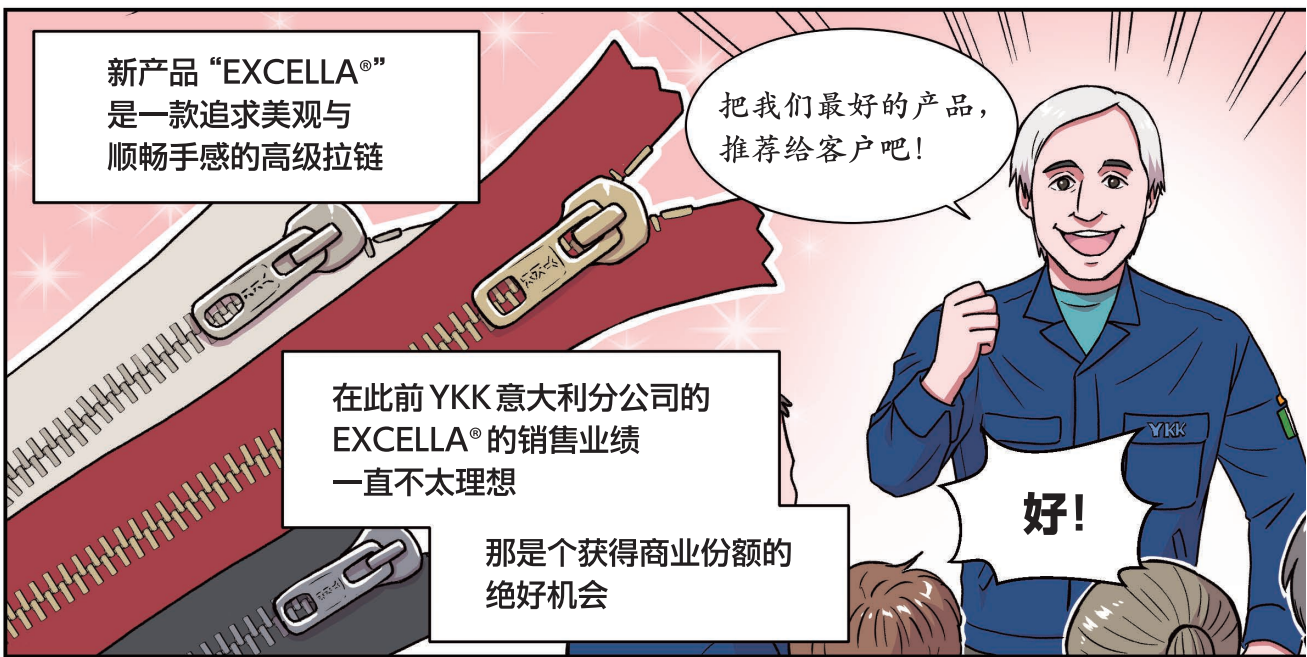
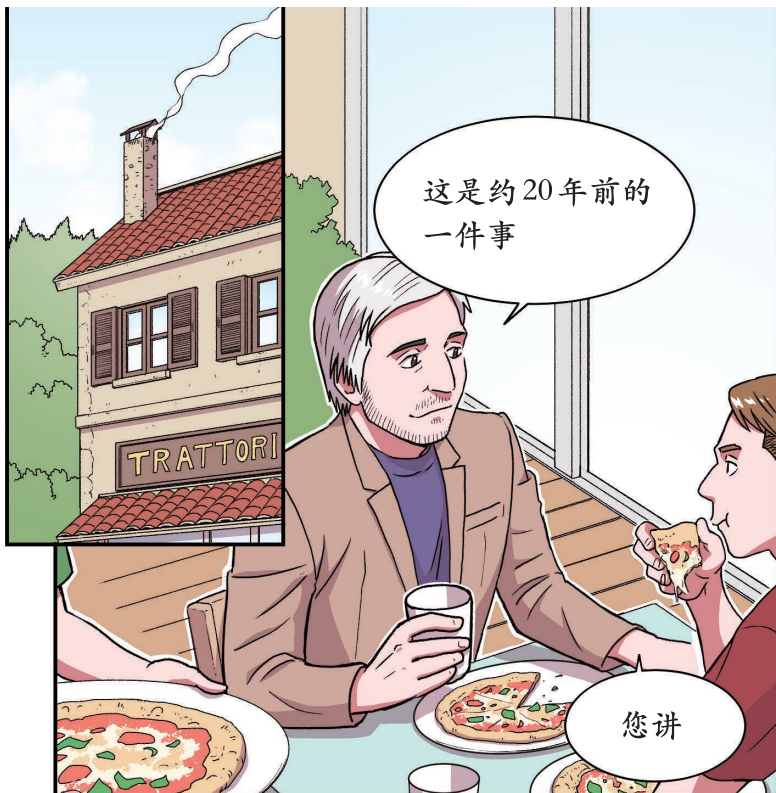


是这样……



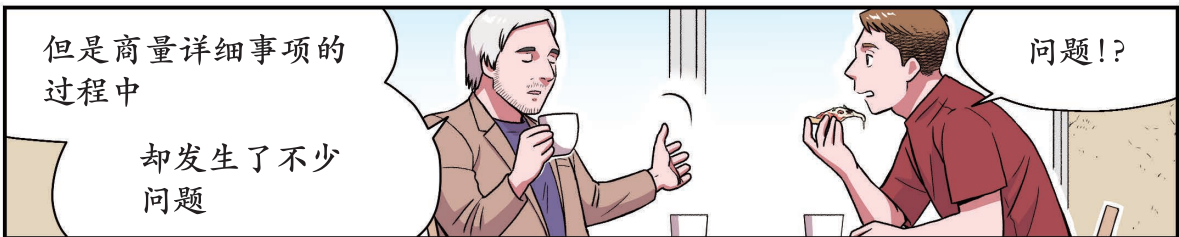
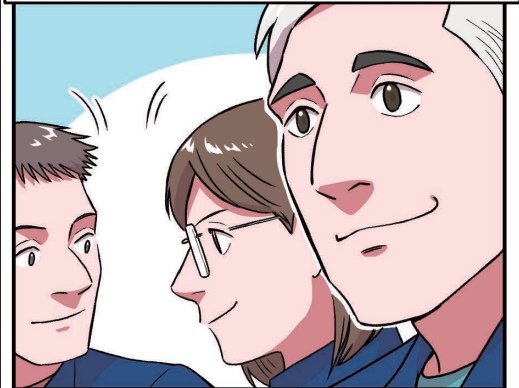
快到午休时间了
我们一边吃着美味的披萨
一边聊聊吧

好,
好的



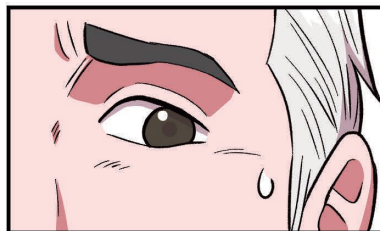


客户对 EXCELLA® 链牙的对称形状给予了非常高的评价



链牙的颜色要枪色和浅金色……

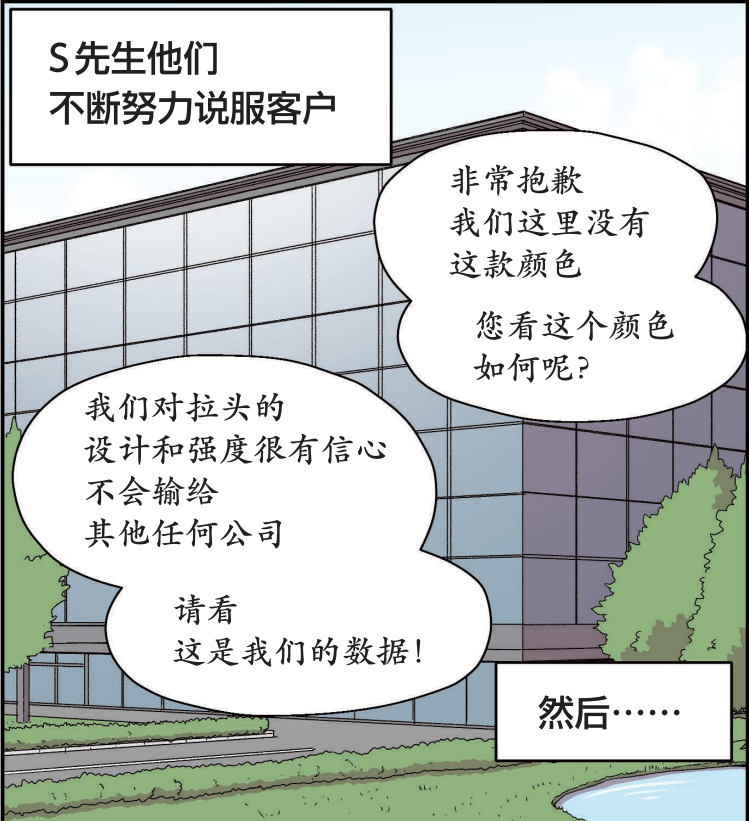
拉头要不带logo的



可是我们不能就这样放弃



我们这里没有客户想要的颜色种类和拉头



S先生他们不断努力说服客户

非常抱歉我们这里没有这款颜色
您看这个颜色如何呢?

我们对拉头的设计和强度很有信心不会输给其他任何公司
请看这是我们的数据!

然后……

客户感受到了S先生等人对 EXCELLA® 的热烈感情

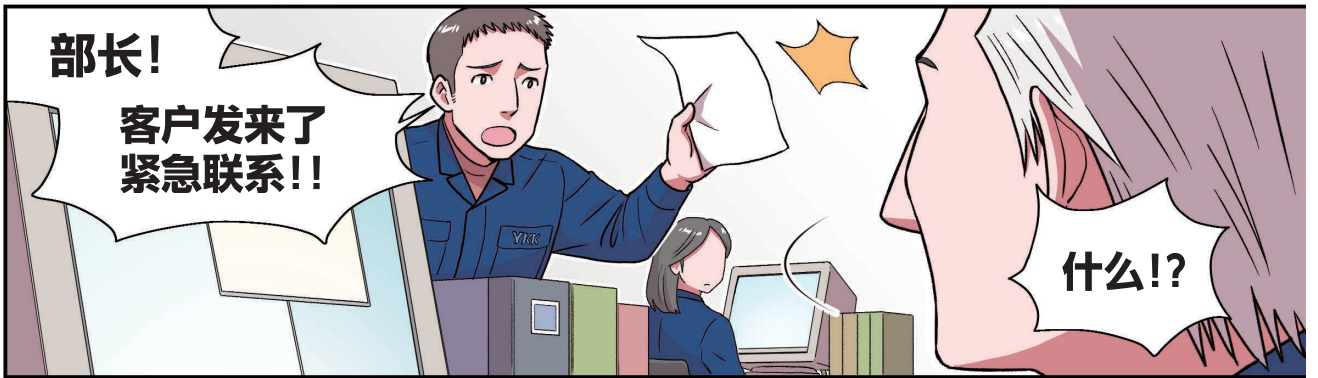


但是……!

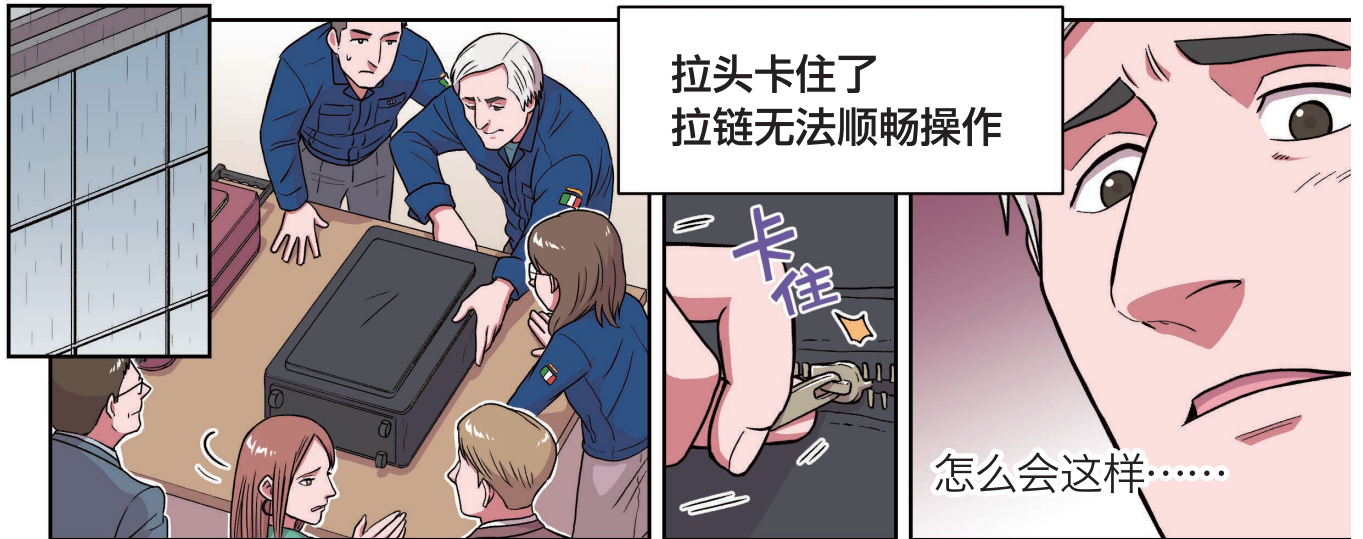
YKK

部长!

客户发来了 紧急联系!!



拉头卡住了 拉链无法顺畅操作



客户取消了订单





大家请听我说

虽然
订单被取消了

哪怕订单
已经取消了……
也需要吗？

但我们要
不断挑战
直到成功！

但我们还要对
客户的投诉作出
合适的回应

还要面向今后订单
提供解决办法

没错

**这才是
YKK的精神！**

好!!



加紧开发了
客户当初想要的
拉链颜色和拉头

对拉链开合问题也
改善了工艺

用在柔软皮革制作的
箱包上的时候
拉链的顺畅性
似乎就不太好

来探讨一下
如何制作出
浅金色的拉链吧

在最后阶段涂上润滑剂
怎么样？

然后……

最终赢回了
客户的信赖

我们至今仍会
从该客户那里接到大量
订单



但是另一方面
我也在反省

如果我们在提供产品之前
就牢牢掌握了
客户的需求

不就能更早地向客户
提供他们需要的
商品了吗?

确实……



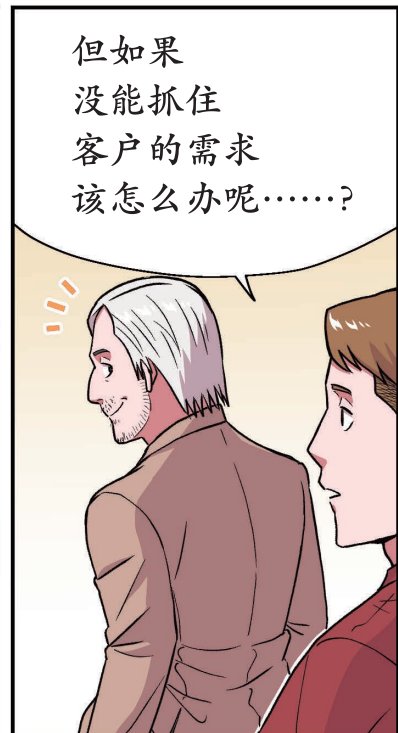
客户的困扰
是什么

我们能
提供怎样的帮助

我们需要
从和客户的对话中
积极提取这些信息



但如果
没能抓住
客户的需求
该怎么办呢……?



那就
去仔细观察客户的
店铺和商品

思考我们能
提出什么方案
为客户提供附加价值

掌握到这些信息之后
大家一起集思广益
制定严谨的计划

反复提交方案
哪怕客户一时说“No”

那也是向着未来的
“Yes”迈进了一步

明、明白！

确实我还是
不太了解
我的客户

要想办法
提供更
让客户满意的
产品方案……

所以说
你要做的
事情只有一件

拍

为了将客户想要的产品
以最好的形态提供给客户

**我们先去听听
客户的想法吧！**

是！

结束