

一流的公司吸引优秀的客户，卓越的员工学习优秀的客户。
公司是船，客户是帆，帆船带你驶向成功彼岸。

与客户 一起成长

DEVELOP WITH 俞慧霞◎编著
YOUR CLIENT



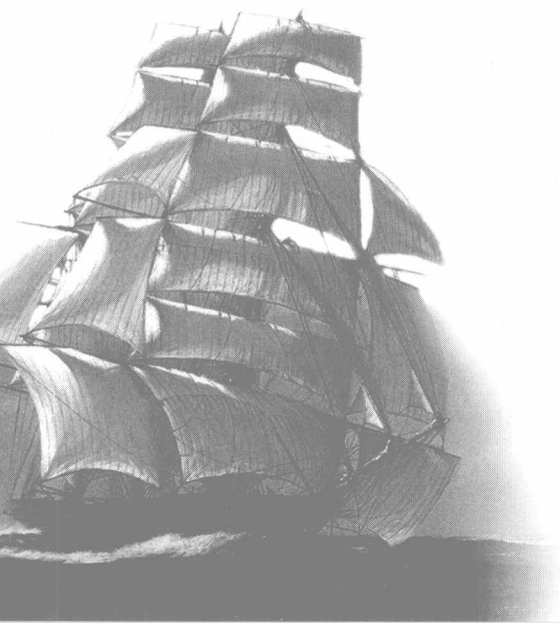
客户是企业的重要资源，更是每位员工工作的起点和终点，充分、有效地利用这些资源，全面倡导向客户学习的理念，与客户一起进步，与客户共同成长，让每个“上帝”都微笑，我们赢得的不仅仅是客户，还有我们自己！

 中国纺织出版社

一流的公司吸引优秀的客户，卓越的员工学习优秀的客户。
公司是船，客户是帆，帆船带你驶向成功彼岸。

与客户 一起成长

俞慧霞◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

如果说公司是载着满怀事业理想的我们乘风破浪的一艘船,那么客户便是为这艘船带来前进动力的帆。无论是顺风而下,还是逆风而驰,船只若想驶向成功彼岸就必须扬起风帆。而作为公司这艘船上的我们——每一位员工,若想实现自己的事业理想,那么就必须努力扬起手中的帆、踏稳脚下的船,用我们全部的力量扬起风帆,驶向远方。“与客户一起成长”是商界名人奉为圭臬的企业经营理念,也是大小公司当作宝典的员工培训准则,适合企业员工阅读培训。

图书在版编目(CIP)数据

与客户一起成长/俞慧霞编著. —北京:中国纺织出版社, 2008.8

ISBN 978-7-5064-5209-0

I. 与… II. 俞… III. 企业管理:供销管理 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 093339 号

策划编辑:曲小月 林少波 责任编辑:闫星 责任印制:周强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2008年8月第1版第1次印刷

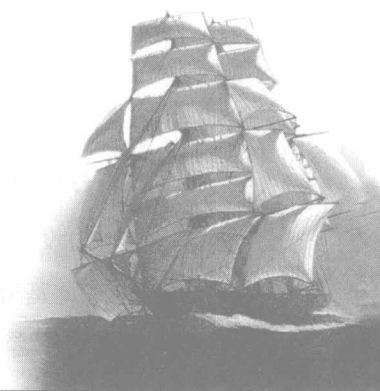
开本:710×1000 1/16 印张:14.5

字数:127千字 定价:23.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

序言

DEVELOP WITH YOUR CLIENT



从我们刚刚走出学校、进入公司的时候起,就一直有人不断地向我们灌输这样一些理念:

只有有效地确保公司的利益,我们自身的利益才能得以长远的维护;

只有不断地努力推进公司的进步,我们自身才能获得逐步的成长;

只有使公司这片厚土变得足够肥沃,员工这粒种子才能茁壮成长;

.....

可是,却很少有人告诉我们,公司的利益何以得到有效的确保? 我们自身的利益又将如何得到长远的维护? 怎样才能在不断推进公司进步的同时实现我们自身的成长? 公司这片厚土又如何才能日益肥沃,我们埋藏在公司厚土之下的事业之种又将如何茁壮成长?

当我们将这些问题进行综合考虑并深入分析之后,才发现,最后这些问题的答案都指向了我们最亲密的朋友——客户。如果说公司是载着满怀事业理想的我们乘风破浪的一艘船,那么客户便是为这艘船带来前进动力的帆。无论是顺风而下,还是逆风而驰,船只若想驶向成功彼岸就必须扬起风帆。而作为公司这艘船上的我们——每一位员工,若想实现自己的事业理想,那么就必须努力扬起手中的帆、踏稳脚下的船,用我们全部的力量扬起风帆,驶向远方。



为什么要这样说？

因为没有客户长期的支持与合作，公司的利益将无法得到基本的保障，在此基础之上，每一位员工自身的利益也无法获得有效的保证；如果失去了客户的信任与关心，那我们便没有任何的实际业绩，整个公司在市场上的份额也无从获得。

既然如此，那么我们每一位公司的员工就应当携起手来去维护客户对我们的信任与支持，并且要尽可能地赢得客户长期的关心与合作。怎样才能做到这些呢？如果我们仅仅是从自身的利益以及自己公司的利益来考虑问题，那么便很难真正地赢得客户的支持与信任，在这个竞争形势相当激烈的现代商业社会尤其如此。那么，我们究竟怎样做才能真正地赢得客户的支持与信任，并在此基础之上实现公司与我们的不断成长呢？要想做到这些，首先要考虑的问题其实应该是我们能够为客户做些什么、为客户带来怎样的好处与利益——当我们能够满足客户的要求并能为他们带来其需要的利益时，客户自然会信任和支持我们。

由此可见，维护公司利益与推进公司进步是确保员工自身利益及自身成长的基础，而满足客户要求、确保客户利益又是基础中的基础——无论是公司的进步与发展，还是员工个人的成长与进步，都与客户利益的维护及客户未来的发展有着密不可分的关系。也正因为这样，所以我们不仅仅要做到努力维护客户的利益，同时还要尽自己的力量推动客户的进步与发展，与客户实现利益互补，共同成长！

编著者

2008年5月

目录



DEVELOP WITH YOUR CLIENT

你为什么选择他——利益互享是共同成长的基础

第一章

1. 客户的支持是我们成功的关键.....3
2. 选准客户,共同成长.....8
3. 努力挖掘为客户创造的利益与价值.....14
4. 从客户价值过渡到公司价值.....21
5. 寻求大家一起进步的空间.....28

向优秀客户学习——成功自有方法和道理

第二章

1. 榜样的力量,没有人能随随便便成功.....37
2. 学习细节,养成良好的工作习惯.....43
3. 体味责任,培育正确的价值观念.....48
4. 客户的严格会令我们不断成长.....54
5. 抓住每一次向客户学习的机会.....60
6. 从客户那里获取有用的信息.....66
7. 让客户成为你生命中的良师益友.....72

以感恩心对待客户——牢记生命的感动瞬间

第三章

1. 感恩是一种人生大智慧.....81
2. 任何时候都不要把客户当成你的敌人.....88
3. 不仅要让客户满意,还要令客户感动.....94
4. 升级服务,真诚回馈客户.....100
5. 想客户之所想,思客户之所思.....106



与客户友好合作——真诚之心搭建友谊之桥

第四章

1. 不轻易放弃每一次合作机会.....115
2. 以优质服务赢得客户满意.....121
3. 提供高品质的个性化服务.....128
4. 短期有利可图,长期持续发展.....135
5. 用真心留住每一位客户.....141

与客户有效沟通——共识为解决问题而生

第五章

1. 开拓有效的沟通渠道.....149
2. 选择合适的沟通方式.....156
3. 精心准备拜访,打有把握之仗.....163
4. 对事不对人,解决问题才是关键.....168
5. 争取得到客户的信赖和良好的口碑.....174
6. 审时度势,从客户那里寻求双方共识.....181

与客户同舟共济——一起扬帆远航驶向未来

第六章

1. 公司是船,客户是帆.....189
2. 每天有所成长,日后将有成就.....195
3. 放飞梦想,与客户一起同行.....201
4. 与客户患难与共,缔结坚固友谊.....207
5. 携同公司一起进步.....212
6. 自身成长跟上客户成长.....218

参考文献223

第一章

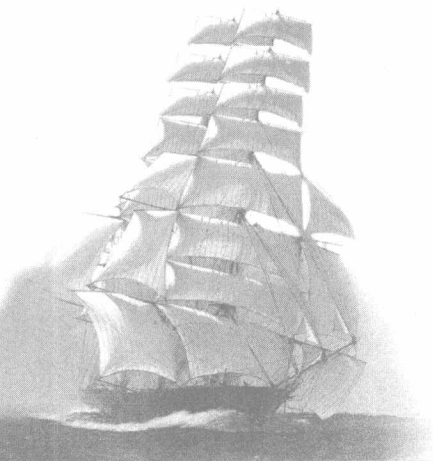
你为什么选择他 ——利益互享是共同成长的基础

客户为什么会选择我们？因为在他们看来，与我们进行合作有助于其某些利益与价值的实现。我们为什么会选择客户？有些企业员工说，因为客户选择了我们，所以我们便只能满足客户的需求与利益，在客户面前，我们没有选择的权力。错！之所以要将利益互享作为选择客户的基础与重要原则，是因为如果失去了这样的基础，那我们便失去了成长的力量，对于客户来说同样如此。

★商界名人奉为主臬的企业经营理念★

★大小公司当作宝典的员工培训准则★

DEVELOP WITH YOUR CLIENT



DEVELOP WITH YOUR CLIENT

1. 客户的支持是我们成功的关键

● | 成功语录

千万不要对你的客户进行任何形式的抱怨,因为如果没有他们的话,那你就会无事可干,从而也不会有一分一厘的薪水可领。

——某企业的《新员工培训手册》

● | 成长足迹

在江苏省一家民营企业的一份《公司年报》上记载着这样一件事情:

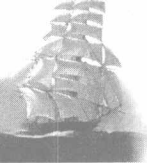
2002年夏天,该企业的发展迎来了一个全新的阶段——企业规模扩展到了初建立公司时的2倍,公司的年销售额也有了巨大突破。而就在这一关键时期,同属于江苏省某市的一家私营企业居然假冒该民营企业的商标开展经营,而该私营企业无论从其生产的产品性能、质量及售后服务等各个方面,还是从其员工本身素养等方面,都与这家民营企业相差甚远。

在那家私营企业假冒民营企业的名义开展商业经营不久,这家民营企业就得到了消息。该民营企业的领导首先借助法律武器维护自身权益,可是这种民事纠纷一般需要较长时间才能获得解决,而这类

第一章

你为什么选择他——利益共享是共同成长的基础





事件拖得时间越长,那么企业所遭受的损失就越严重,甚至还会为企业造成无法挽回的惨重损失。为了解决这一问题,该民营企业想到了借助客户的力量来挽回公司的信誉与形象。于是,该民营企业派出员工分别与过去有过合作的客户一一说明实际情况,请求客户团结起来一致抵制假冒产品,并且还通过其他渠道令那些与假冒本公司名义进行合作的无辜客户了解了事情的真相。后来,大多数客户都表示,他们不会与那家假冒他人名义的私营公司再有任何业务上的往来,并且还会采取相应的方式去抵制这样的假冒公司。最后,在所有客户的一致声讨及抵制下,那家假冒这家民营企业名义开展商业经营的私营企业很快就失去了其自身的市场,而且在法院就此事进行调查的过程中,这家私营企业也不得不承认自身的违法行为。

从此以后,在这家公司的《企业员工守则》中赫然增加了一条重要内容:客户的支持是我们成功的关键,我们要随时为客户提供尽心尽力的帮助!

● | 成才建议

若想实现员工、企业与客户之间的共同成长,最根本的是要获得客户的支持与信赖,因为有了客户的支持与信赖,我们才能与客户之间形成良好的合作,最终才有机会与客户共同进步。客户的支持与信赖是一个企业成功的关键,也是每一位企业员工获得进步的重要条件。我们之所以会这样说,是基于以下几个重要原因:

DEVELOP WITH YOUR CLIENT

◎有客户才能有业绩

为什么说客户的支持是我们成功的关键？从最直接的原因来理解，如果没有客户的支持、信赖及合作，那么整个企业及其内部员工就不会拥有足够的业绩，而如果没有实实在在的业绩，那么无论是企业的发展还是员工的成长都只能成为空谈！企业只有在与更多的客户开展业务往来的过程当中才能实现自身价值的体现与各项效益的实现。如果没有客户的支持，或者说只有很少量的客户支持，那么企业就很难实现正常的运转，最终只能走向失败。对于企业内部的每一位员工来说，同样适用于如上道理——如果没有客户的支持，员工个人的工作业绩就无法实现，而那些无法获得客户支持、不能实现良好业绩的员工是不会受到任何企业欢迎的，这些员工自身的成长与进步便会因此而成为无源之水。

企业内部的每一位员工在平时都要尽自己最大的努力去为自身及企业赢得客户更多的支持，你所能赢得的客户支持率越高，客户对你的支持越为长久和有力，那么你就越容易为企业创造更大的工作业绩，而你自身也就越有机会获得巨大的成功与进步。

◎客户好，我们才会真的好

试想一下，如果客户的资金周转屡陷困境、内部管理充满问题或者其本身信誉与形象树立得不够好，那么这样的客户还能成为推动我们成长与进步的重要动力吗？与这样的客户进行合作，企业及内部的员工能否获得持续发展的契机呢？答案当然是否定的。那么反过来

第一章

你为什么选择他——利益互享是共同成长的基础





再考虑一下,如果客户各方面的运营与管理都十分顺畅,其自身具有广阔的发展前景与成长空间,那么一旦拥有这样的客户,无论是企业将来的发展还是内部员工个人的进步是否都将迎来一个全新的契机呢?这一次,答案当然是肯定的。为什么有如此的问题与答案呢?因为我们在这里想要特别强调的是,在这个竞争与协作并进、机遇与挑战共存的现代商业社会中,客户与我们的利益是息息相关的,客户好,我们才会真的好;只有客户的利益得到了有力的保证,我们自身的利益才能得以实现;只有得到了客户的大力支持,我们才能一步一步地实现自身的成功!

总而言之,企业的发展、员工的进步需要每一位客户的支持,如果缺乏客户的支持,那么企业的发展与员工的进步都不可能有最终的实现。因此,我们必须善待每一位客户,真诚地为每一位客户提供最优质的产品和服务,要在帮助客户获得更好的发展机会的基础上努力实现自身的进步与发展。

◎客户帮助我们铸造强劲竞争力

现代企业时时刻刻都在面临着巨大的竞争压力,很多企业就是因为缺少强劲的竞争力而被严酷的市场竞争淹没在滚滚的商业发展大潮当中的。有人说,企业的竞争力是获得客户支持的关键因素。事实上,企业的竞争力与客户支持之间有一种相辅相成的内在联系。如果企业本身在同行业领域内具有较强的竞争力,的确可以为企业获得客户支持创造重要条件,可是,从另一种角度来看,客户的支持与合作其

DEVELOP WITH YOUR CLIENT

实也在无形当中帮助企业铸造了一定的竞争能力。更直接一点来说,很多追求品质的客户在选择合作伙伴的时候,除了重视产品本身的性能和质量之外,还十分注重合作公司的竞争能力,所以,一旦成为这些客户的供应商(即合作伙伴),是很难随意再度更换的,这就为其他新进入者形成了较强的市场进入壁垒。也就是说,支持与信赖我们的客户会和我们一起来面对来自同行业内其他竞争者的竞争,从而增强本企业的竞争力。

另外,如果我们有幸能够获得那些信誉良好、在行业领域内具有较强地位的大客户的支持与信赖,那么我们自身的声誉与地位也会在无形中得以大大地增强,而这些又是企业强劲竞争力的重要来源。至于在与客户合作过程当中所获得的资金支持、技术支持等因素,又会使我们在激烈的市场竞争中不断增加取胜的砝码。

● | 成就梦想

客户优势铸就成长支点。如果没有客户的信任与支持,无论是企业,还是企业内部的每一位员工,都无法实现自身的成长与进步。因此员工在追求自身进步与企业发展的过程当中,必须时时刻刻把赢得客户支持作为一项重要的事业去完成。如果你轻视客户支持对于自身成长与企业发展的重要性,那么,对不起,我们只能说:你期望的成功与发展最终都只能遥遥无期!

第一章

你为什么选择他——利益共享是共同成长的基础





2. 选准客户,共同成长

● | 成功语录

将合适的人请上车,不合适的人请下车。

——管理学者詹姆斯·柯林斯

● | 成长足迹

很多最初涉身商业领域的人们都认为,只要有人表示愿意购买自己的产品,那就是对自己的支持,自己就会从中获得相应的利益,并因此而感到飘飘然。甚至一些在商业领域内工作多年的人也会有如上想法。可是,在现实生活中,那些看上去支持我们、并表示想要购买我们产品或服务的人却不一定就是我们真正需要的客户! 对于这一点,贾先生的亲身经历或许有助于我们深入理解:

贾先生从事保健品销售工作多年,在他刚刚进入这一行业的时候曾经遇到这样一件事。

贾先生在一连拜访几位潜在客户无果的情况下回到了公司,结果刚一坐到自己的座位上,他就接到了一位经销商的电话。这位经销商在电话中向贾先生详细询问了公司生产的几种保健品的相关信息,并

DEVELOP WITH YOUR CLIENT

当即表示,愿意向贾先生购买一批保健品,而且购买的保健品数量也较多。贾先生非常高兴,因为这笔生意一旦做成,那么他本月的销售业绩就会大大提高,公司的销售额也会因此而有较大增长。

于是,贾先生便开始与那位经销商进行了一系列的合作洽谈。在洽谈过程中,那位经销商提出,由于此次购买产品的数量较多、数额较大,所以希望能够实现货物到达6个月之内再支付货款。同时,这位经销商还表示,如果贾先生及其所代表的公司不能满足这一条件,那么他就立即停止与贾先生之间的合作洽谈!面对这一情况,销售心切的贾先生同意了经销商的要求,而且还亲自在销售经理面前为那位经销商的付款能力进行了担保。虽然这笔交易很快就达成了,可是,这笔交易最终带给贾先生及其公司的却并非是耀人的业绩和相应的利润,而是一份十分惨痛的教训!原来,那位经销商是第一次进入保健品营销领域,在其本身并没有足够的铺货能力和资金实力的前提下,贸然从各厂家购进了大量产品,却又无法及时将这些产品售出,因此在贾先生公司的产品送到这位经销商那里的3个月之后,这位经销商就因为经营不善等问题宣布破产了,而贾先生公司的大笔货款也最终化为泡影。

第一章

你为什么选择他

——利益共享是共同成长的基础

● | 成才建议

著名的管理学大师詹姆斯·柯林斯曾经说过这样一句看似简单的话:“管理就是将合适的人请上车,不合适的人请下车。”这句话看似





简单,其实只要深入理解就会发现颇有深意,而且这句话不但对于企业内部管理员工十分有用,同时对于客户的管理也同样具有很重要的指导意义——在与众多潜在客户打交道的过程当中,选择那些真正能够为企业创造价值的客户可以说是企业员工的一项重要责任,而对于那些不符合企业未来发展需求的客户则需要及时地鉴别和甄选!

并非每一位表示愿意购买我们产品与服务的人最终都会成为我们真正需要的客户,对于这一点,所有的企业员工,尤其是那些直接与客户打交道的销售人员来说一定要时刻谨记。之所以要这样说,并不是要人们排斥那些愿意购买我们产品与服务的潜在客户,只是想提醒人们在面对客户时,一定要学会选择和判断,要尽可能地选择那些资信能力强、具有成长能力并能促进我们实现成长的客户。

那么,在选择与判断客户的过程当中,需要注意哪些问题,需要从哪些方面做起呢?在此,我们总结了一些企业营销专家与客户管理专家的经验,希望能给大家一些好的启迪。

◎选择最合适的合作对象

企业员工要选择合适的合作对象作为自己的潜在客户。在选择合作对象的时候,企业员工一方面要认真结合公司的利益来进行策略性的筛选,另一方面也要充分考虑潜在客户自身的需求及其他情况。一般来讲,潜在客户的选择一定要符合公司的长期发展和短期效益,而且其自身的发展也要持续合理。具体来说,在选择潜在客户的过程当中,企业员工需要注意以下几点: