

小处不可随便，客户关系管理重在细节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E5_B0_8F_E5_A4_84_E4_B8_8D_E5_c123_288285.htm 每个公司的资源都是有限的，能够通过独特的创意和细节的改进，让有限的资源尽可能发挥更大的价值，就能在无形中提高竞争力，飞花落叶，皆成利器。在CRM(客户关系管理)方面，这一原理也威力无穷。贝塔斯曼的体会 在刚刚举办的第四届中国CRM论坛上，贝塔斯曼直接集团的中国地区首席运营官艾弥尔向大家展示了公司寄给客户的信封。乍一看去，这信封和大多数公司邮寄资料给客户所用的信封并无二致，不过经他指点之下，不难体悟到设计者的一番良苦用心。首先是信封右下角的“中国邮政大客户专递209001”的字样，“毕竟中国邮政在大多数人心目中还是有来头、比较可信的。”艾弥尔笑着说。这个独立的中国邮政全国专属邮编终端是2003年获得的，除了给客户良好的感觉之外，还有其实际的好处外地汇款信息可以在很短的时间内显示，从而更加及时地安排订单；另外，邮局的工作人员在公司仓库直接寄出邮件，不需进一步的中转。这样一来，订单送抵的周期能缩短数日。在信封的居中位置有一行字：“重要函件请送至收件人，无法送达请退回邮递员！”艾弥尔解释，很多时候宣传材料到不了客户手里，并不应该归罪于邮递人员的工作不力，障碍往往发生在投递过程中的“最后一米”，也就是到了单位的传达室或小区门卫等地方，由于种种人为的疏懒而被扣住。“我们曾经到一家单位调研，看到公司前段时间寄给他们的材料还捆扎着扔在角落里，积满了厚厚的灰尘。”有了这行提示，

就能起到相当的作用，“最后一米”尽量消除掉，邮件的送抵率得以提高。信封背面印着公司网站和订购电话，下方还印上了信件的改退原因。大多数信件如果由于地址不详、查无此人等原因而改退，会由邮局贴上一张小纸条，有时还会贴上好几张，而把改退原因印刷在信封背面的设计就更加人性化，这种设计方式已经有不少公司加以模仿。另外，把材料从信封里拿出后，在透明塑料纸的后面就透出了印在信封里的温馨提示：“为保证您每季度按时收到免费目录，请您在地址有变更时，联系贝塔斯曼书友会！谢谢！”后面是服务热线。一般来说，百分之九十以上的客户在拿到邮寄材料之后，都会注意到这一提示，在总体流动比较大的年轻读者群中，这条提示确实能帮助他们更新地址，而减少以后的无效邮寄材料。一个小小的信封，背后还真花了若干的心思。这些类似的美好细节往往会是客户关系管理中的点睛之笔，而许多对细节的疏漏也往往会成为隐形的重磅炸弹。呼叫中心有窍门再来看客户关系管理的一线呼叫中心，这里要求客服人员不仅具有各种有效沟通、解决问题、抱怨处理、舒缓压力的专业技巧，还要有发自内心的细致和热情而这些是根本不可能通过强制力实现的，而要激发员工从内心对这份工作能够接受和肯定，考评的时候，也不能仅仅以服务代表的电话数量来衡量业绩。在电话中，会面对形形色色的客户，众口难调，有些人非常敏感，可能在一些并不引人注意的环节就会横生枝蔓，一个典型的例子就是口音。现在有不少跨国公司把呼叫中心外包到印度，不过近来美国很多人的民族意识抬头，外包也因为影响美国本土的就业而引发了一定的争议。有时候，一个美国的客户给公司的呼叫中心打电话，

听到服务人员的英语带有很浓的印度口音，可能就会有些恼火，而影响沟通的效果。再比如，和香港地区的客人打交道，会要求客服人员讲一口“香港地方口音的广东话”，飞翱商务咨询有限公司客户关系部高级经理王淑信笑着说，“我并不会说广东话，自然对这一点也没有概念，是别人提醒我之后才有了认识。”相应的，对员工还要提供一些对于香港本地的知识培训，加强他们对香港的了解。除了口音以外，还有文化和习惯的差异，在大连，得益于和日本、韩国一衣带水的地理优势，有一些外包的呼叫中心，经过几个回合才发现，许多学过日语的中国客服人员和日本客户沟通时，往往达不到对方的要求，因为日语中有许多复杂而微妙的敬语，非本土人士很难把握得当，容易令对方产生抵触心理，往往在应对重要客户时，还是需要录用能讲“原汁原味”日语的日本工作人员。客户投诉未必是坏事，这可以打通客户和企业交流的渠道，良好的投诉机制会使公司对正在发生的情况了如指掌，可以更好地改正错误。不过在工作中，很多呼叫中心的工作人员语调平平，敷衍倦怠，从中听不出发自内心的关注和热情，大大削弱了客户体验的效果。究其原因，往往是因为他们觉得不受重视，没有前途，工作机械而单调，就像“玻璃缸里的鱼”。“往往是电话中心的人最需要了解公司。”贝塔斯曼针对这一点，着力加强了对客服人员的培训和管理提升计划，增进他们对公司的了解，激发员工的忠诚度和凝聚力，并且更好地利用培训资源。另外公司告诉客服人员，越挑剔的客户往往能帮助公司得到更多提高，不过要学会对客户的情绪进行区分，敏锐判断他们究竟是想满足什么愿望，而作出相应的对答。有时对客户语句中流露出

的细节加以关注，可能会收到事半功倍的效果。天使和魔鬼往往都隐身于细节。正所谓“小处不可随便”，大行兼顾严谨，才是制胜的要诀。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com