

物流咨询服务的质量(2) PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/37/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E5\\_92\\_A8\\_E8\\_c31\\_37113.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_92_A8_E8_c31_37113.htm)

3 . 2 提高咨询服务质量的短期策略 ( 1 ) 明确客户的需求和咨询项目的成果目标。优质的物流咨询服务需要一开始就有明确的目标。这一目标应该是接受咨询的企业明确提出的，切合其自身需要和实际的。有些情况下，企业一开始并不清楚自身的需求和目标，这时，物流咨询师就应与其共同讨论分析，帮助企业认识自己的需求（如是物流全面解决方案咨询还是运输规划咨询等），再进一步开展工作。有些咨询项目是实施性的，这时需要明确实施的量化成果，比如建设销售网络的实施项目，要明确在一段时间内增加 X 个代理商和零售点；在物流成本控制项目的实施中规定，将物流成本降低 X 个百分点等。制定目标时要注意谨慎承诺的原则。咨询师只有恰如其分的承诺才能更好地履行职责。如果过分承诺，一旦不能履行诺言，客户的期望就会落空，造成咨询公司形象受损。有了明确的目标，咨询师的工作就有了确定的方向和衡量成绩的标准，客户的满意度就会提高。( 2 ) 与客户有效沟通。物流咨询服务需要客户的深入参与，因此咨询师要具有与客户有效沟通的方法和技巧。首先，在与客户沟通前要做好必要的准备工作，例如访谈提纲、物流培训提纲等。物流咨询的专业性较强，但咨询师要学会深入浅出地向客户解释自己的意见，不使用过多深奥的专业术语。其次，在与客户的沟通中要注意聆听和礼节。咨询师要与沟通的对象建立良好的关系，把沟通当作交朋友的机会，在解决问题的过程中与沟通对象

积极合作。在沟通中，对敏感的组织结构重组等问题咨询人员要采取旁敲侧击的方式，并耐心地解释自己的目的，以取得对方的理解。第三，同时使用正式的沟通和非正式的沟通。正式的沟通如咨询项目小组定期召开的情况报告会议，项目小组及时向企业的高层沟通项目进展和动向；而非正式的沟通也被经常运用。例如，始终与企业一线员工保持接触等，保证咨询小组不会在实验室里闭门造车。（3）帮助客户完成实施过程。很多咨询报告的实施最终要由客户完成，咨询公司应该一开始就充分注意客户的实施能力，并提供清晰的实施计划，包括实施方法、人员安排和时间安排等内容。优秀的实施计划还应考虑到客户企业内外部环境可能发生的变化，使计划拥有相当的灵活性和适应性。成功的咨询项目还要帮助客户建立有效的实施团队，给客户注入信心，跟踪客户实施效果，帮助客户取得成功。世界著名的毕博咨询公司总结道：“客户的成功就是我们的成功，客户的业务也就是我们的业务。” 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](http://www.100test.com)