

商务沟通指导：关注客户的需求 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E6_B2_9F_E9_c39_59244.htm

在经济社会里，如果一个企业的注意力从最初为客户服务的生意观念上转移了的话，它就不会稳定地发展。如果这个企业比其他竞争者能更有效地坚持成功地为客户服务的话，随之而来的就是利润。为了更好地服务于客户，你必须了解他们的观点，这就意味着你要做三件事：

- 你必须了解客户内心的想法。
- 你必须选择与你相关的客户。
- 你必须了解与你做生意的客户的特殊需要。

为了开创你的事业，你需要将很多注意力放在你的客户身上，当然在公司发展的不同阶段，你和你的公司将会以不同的方式去看待客户。处在第一阶段的公司主要是注重客户数量，数量越多，当然就越高兴。在第二阶段，公司要想方设法留住客户。到了第三阶段，公司关注的目标就是如何利用客户增加公司的利益。这三个阶段的共同之处就是客户本身。不论你是关心客户的数量、忠诚，还是利润，总之，为了生存，你离不开客户。你应该检查自身，客户到底从你那里需要什么，是什么使你成为客户可以依赖的供应商。当你真正把握了客户所需，你才能得心应手地开展你的业务。既然你的客户不只一个，那么不同的客户有不同的需要也就不奇怪了。虽说客户的需要不尽相同，但是在面对供应商时，有一些是他们共同的需要。这些需要主要有以下几方面：

- 负责的服务。他们希望无论何时、何地都能在需要的时候，得到你的帮助。
- 积极的参与。他们希望当你的决策对他或她的公司有影响时，能够参与进来。
- 经常的人际联络。

他们希望即使没有紧急情况发生，你也能保持与客户的经常联络，这样会建立牢固的友好关系。关心他们的健康与前程。也许这时他并不真正需要你，但口头或书面的联络会使他们觉得你很在意他们。真正的合作伙伴关系。毫无疑问，依靠你的能力去解决客户的难题，会对你和客户关系的牢固起到决定性作用。你的客户也许认识不到他们自身在这些方面的需要，有许多事例表明不少客户并不具体知道他们到底需要从供应商处得到什么东西。客户经常把视线放在最好的价格与所需的服务上了。尽管如此，你将发现不管哪个阶段的客户都不由自主地寻找能够满足他们需要的供应商。通过更好地了解客户所需，你可以将你的公司更好地装备起来，发展更加稳固的客户关系。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