

商务沟通指导：什么是“客户” 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_59260.htm

客户是由任何接受服务或可能接受服务的人组成的。正确地识别客户，是进行客户服务的第一步。客户可以来自企业外部，也可以来自企业内部，只要有服务与被服务关系的存在，就有客户关系的存在。

一、外部客户 凡是不属于公司内部人员的客户都可以称为外部客户。

外部客户有亲自前来公司拜访的，有邮购的，有通过付定金进行交易的。当然，他们可以是个人行为，也可能是集团购买。

1. 来拜访的人。有些公司（尤其是从事销售行业的公司）几乎每天都会碰到这类客户。

亲自前来公司拜访的客户无疑是抱着极大的希望而来的，他们或者是已经想好要接受你公司的产品或服务，或者是犹豫不决前来探听消息。

大多数来拜访的人是专门来购买某种商品或服务的，要着重为其介绍该种产品，推动交易的完成。因此，善待每一位来访者是客户服务的最基本要求。

2. 邮购。大多数公司都提供邮购服务，当然，专门的邮购公司面对的都是这类客户。邮购的客户充分表明了他们对你公司的信任，在还没有见到你的产品之前，他们已经付款了，对于这种真诚的客户，你务必要以真诚回报。

如果因为反正钱已经收到了而怠慢了他们，他们将永不回头。3. 定金。交付定金的客户是比较谨慎的，他们希望与你合作顺利，因此，万不可使他们失望。

你是想源源不断地从你的客户口袋里掏钱呢？还是想只拥有区区百分之几的定金呢？相信你不会如此目光短浅。

4. 个人或组织。个体的客户和组织的客户统称为客户，因为

不论是个体还是组织都是接受企业产品或服务的对象。这里的客户是相对于产品或服务提供者而言的，是所有接受产品或服务的组织和个人的统称。

二、内部客户

内部客户是指你公司系统内的接受你的服务的单位或个人。相对于外部客户而言，内部客户对你的服务评价更为关键，直接影响着你或你的部门在本系统内的声誉，因为人们总是觉得内行的评价是比较中肯的。内部客户大体上可以分为三类：本部门或其他部门的同事、本地的客户、远程的客户。

1. 本部门或其他部门的同事。

在一个公司内部，各部门都是分工协作的，每个人都有自己的客户。实际上，公司中任何一个雇员都既是服务者也是顾客。一个商家不可能没有内部顾客而运作，然而人们往往忽视这个内部顾客群。并不仅仅是只有买卖关系才构成客户，只要存在着服务与被服务的可能，就会构成客户关系。对于学校而言，学生是任课老师的客户，任课老师是教学管理部门的客户，学生、任课教师和教学管理部门的教师又是学校食堂的客户……总之，本部门或其他部门的同事，不管你是否认识他们，只要存在着服务与被服务的关系，他们就都是你的客户。

2. 本地客户与远程客户。

如果从内部客户所在的地理位置区分，可分为本地客户与远程客户。这两个概念比较容易理解，与你所在部门同处一地的内部客户，当然是你的本地客户。一般而言，对于本地客户，你是非常熟悉的，与他们的交往是直接的，也比较频繁。远程客户往往是你鞭长莫及的，尤其是对于一些跨国大公司而言，它们在世界各地都有分公司。在为远程客户进行服务时，你需要特别留心，因为不同地区的差异往往是比较大的，不同的地理环境、文化背景、心理特质都会对你的服务提

出挑战。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