

客户送我们锦旗

背后的思考



2017年1月9日，公司里一如往常般宁静而忙碌，一面突然到来的锦旗让气氛变得热闹起来，我们收到客户特意派人送来的锦旗。



海淘从事建站行业8年来，收获不少行业内的赞美与荣光，所有用自己双手拼来的成就，都值得骄傲。对此，海淘更希望分享的是——对于这次项目，我们团队背后的思考以及一些收获。

1、服务业是怎样的行业？

诚然，我们需要面对形形色色的客户。有的着急，有的拖沓，有的完全不讲时间、节奏、随心所欲。作为服务供应方的乙方，我们遭受的压力不用细说，压力大时接连熬夜通宵也是常态。这，诚然是一个专业的态度，但绝不是我们期望看到的事情。

早在2010年的时候，为了改变这一现状，海淘开始着手建立服务标准。我们把所有繁琐的事情统归起来，先做什么后做什么，为什么这样做，每一项都有详细的培训和标准。一方面，可以明白地告诉客户，这是最快的办法。另一方面，让服务以及执行团队知道，在哪个时间节点需要提交什么东西。

经过 6 年的实践检验，我们的团队有了不错的成绩。

大多数人觉得做服务业，尤其是互联网服务，不熬夜才是不正常的，但是海淘通过自身的优化，已经基本做到 80%的工作状态下是处于正常上班时间。

2、关于锦旗

客户一片热忱，我们给他帮到了些许小忙，我们做了应该做的事情，并且让这个事情的执行过程中，所有的参与人都能保持一个愉快的心情，直至项目完成。这是一件不容易的事情，但需要用一个平实的心态去看待，难道我们不应该每一个项目都这样做吗？是的，每一个项目都应该像这样去做。那么奖励，或者说客户的高度评价，固然能够给予我们成就感和满足感，但更应该以平常心去对待。谢谢乔昔，谢谢乔昔的王先生！

3、关于这一次的项目执行

首先必须要肯定的是在整个项目执行当中，我们的销售同仁——江家辉同志，为本次项目的顺利完成提供了持续，全方位的关注和疏导沟通，虽然我们拥有客服，执行，但当出现沟通偏差时，我们的销售江家辉同时起到了协调双方的作用，弥补了双方间的沟通意外，帮助项目以最快的速度得到落实。

最终设计效果大大超出了客户的预期，负责这次网站首页设计的江瑾显得惊讶又谦虚：“客户这么满意还送锦旗来，是我没想到的，我只是做了自己该做的工作而已呀。”在进一步沟通中，江瑾分享了她的设计心得：重要的是站在客户的角度去思考，思考他们想要展现的是什么“最初客户向我们描述了他们想要的内容，并给出了他们的设计形式，但是他们对于设计相对来说没有那么专业，我们在展现形式方面有更好的建议提供给客户，客户觉得我们提供的设计形式和风格比较满意吧，站在他们的角度并且结合了现在的网站趋势。”

每一个细节，都是经过仔细的推敲的，查找研究资料、团队讨论、配合不同显示界面细节调整...在充分理解客户的产品以及客户的需求的基础上，通过内容与逻辑，并辅以风格化的设计来展现，比起单纯依靠设计风格来表达，需要更多的沟通和考虑。

这也是海淘的设计理念：设计只是一种表达的载体，真正的内核是对产品的理解

4、关于沟通

梁敏丽是负责乔昔项目的客服，是沟通客户与执行人员的桥梁。提到这次锦旗事件，她的心得是：准确、及时地沟通与反馈。“我们非常体谅客户急切的心情，所以在收到客户信息都会第一时间给反馈。哪怕有时候下班时间收到客户的消息，我看到也会立即回复。一般客户上午给出反馈意见，下午下班前我们会把修改后的设计给到客户。这样来来回回修改了近十次吧。”

短短几句话，中间的过程却不容易，需要大量的耐心与精力

除了跟客户保持良好的沟通之外，团队之间的默契协作也同样重要，江瑾在分享心得的过程中也提到：“项目的顺利进行也离不开客服那边的配合，她们能将我们的设计需求准确及时地传达给客户。”

这就是海淘的做事方式：团队之间高效密切的配合，只为提供更好的服务

乔昔王先生 2017/1/6 17:04:31

- 你们一次又一次耐心的服务，没要抱怨，没有牢骚，一心把客户服务好，这种高品德的服务精神，细致的工匠精神，让我非常感动，值得我们学习，所以我专门安排人员帮你们做了面答谢的锦旗，犹豫太忙就不特地送了，我让他们快递过去，辛苦当你、当时联系我的业务员和设计师了 😊，你们是你们公司的榜样 👍
- 你们一次又一次耐心的服务，没要抱怨，没有牢骚，一心把客户服务好，这种高品德的服务精神，细致的工匠精神，让我非常感动，值得我们学习，所以我专门安排人员帮你们做了面答谢的锦旗，由于太忙就不特地送了，我让他们快递过去，辛苦你、当时联系我的业务员和设计师了 😊，你们是你们公司的榜样 👍

5、工匠&专业

坦白讲，自从老罗把工匠精神提出来后，这个词儿已经泛滥了。似乎做服务，做产品，不自夸两句工匠精神都没有办法显示自己足够的专业。

但，我觉得，这恰恰是我们需要忘记的一个概念。倘若一个人，历尽了红尘的洗礼，行业颠簸，每一个环节都心中有数，知道每一个步骤做到什么程度足够到位，超出一步便觉的已经做出了足够的牺牲和让步，这反而会让他自我怜惜起来。他当然可以把每一次的让步与牺牲也称之为工匠精神，但这是不够的。

把这个概念忘记吧，只记住一点，把事儿做好，做到更好，做到超出你的极限的好！这才是工匠精神。忘我，是工匠精神的前提，也是专业的前提。

海淘追求的是 120% 的客户满意度，这是一个标准，一个基础，而实际我们需要看到的是远远超过这 120% 的空间，要做的是挖掘剩余空间里我们能够服务出的价值。



让所有与我们合作的客户，都120%满意

1 2 0 % S A T I S F A C T I O N

每个项目都是独一无二、全新打造的，因此每个项目都使海淘以及海淘的每个人，有新的突破、新的积累、新的成长。在这短短的几天时间里，海淘又一次做到了超出客户预期满意度的服务，真心感谢每一位成员的努力和付出，更要感谢我们的好客户，上海乔昔环境工程有限公司王先生的信任与支持在接下来的合作中，相信海淘与乔昔会走得更好更远