

服务品质标准化案例分享



华北区 服务者的无畏

北京区域 张悦怡

客户H是北京做消费类电子产品的领军企业，曾经辉煌的时代我们创造了七天DWIN的奇迹，如今市场低迷，抱着“我们能让客户H重新站在顶端”的信心，在时隔两年后回到起点，重新开始大客户攻略。

虽然客户体制变化，无法再从之前的关系网中梳理出框架。但是我们依旧带着服务者的无畏和当时还很忐忑的信心，迈出了关键的一步，接触到了客户H的A组资源工程师，并以真诚的行动和毫不掩饰的言辞获得了这位好心女士的信任，并以坚持到底的决心和让客户工程师心服口服的服务态度，击败了一个又一个竞争对手，成功DIN了至少四个项目，直到Z项目的出现：客户的大PM亲自负责，调动了最优秀的工程师做Z项目，开始让我们感受到Z项目的重要性和困难度。我们开始协调原厂，提供实时到位的技术支持和国内罕见的商务支持，让客户对我们越来越信任，成功DWIN了三颗IC裸片，DIN了三颗HPA，单板价值接近2美金。

趁热打铁，以前从来没有接触过、推进的LCD屏，也开始在客户的R项目中崭露光彩。这条谁也没有走过、谁也不愿第一个走的新路，就这样被我们摸爬滚打，一路走了下来，四种LCD屏的型号接连DIN，与屏厂原厂和客户H之间的电话、拜访也是接连不断，最终在蛇年的尾巴上，DWIN了数十万的业绩，让人振奋，更多的则是喜悦。

由于我们尽心的服务态度赢得了客户采购和工程师的良好口碑，当LCD屏在R项目上大放异彩的同时，另外四个项目也已经开始启动——M项目的2.4G无线模块、HPA、S项目的MCU选型、P项目上ST型号的逆袭，都已经开始动作，这些只要有一个项目成功上量，都将会是明年耀眼的增长点。而反观客户H，也将会因我们的支持，再次走上消费类电子产品的霸者之路。每当想到这里，就会突然觉得，曾经付出的努力和汗泪，都是为了这一刻而存在，是值得的！

每当留意一个前行的路人，我们都会当做那是潜在的顾客；每当发现一个无关的细节，我们都会当做那是绝好的机会。准备好的只有口中的话语和手上的资源，以及后方无数兄弟姐妹们的支持和期待；向前冲的信念鼓舞着我们和我们的同伴，相信跨越这些荆棘之路的人舍我还谁！尽心尽力，成就您我”，因为我们不仅仅是商人，而是要让这恢宏的城市，看看我们作为服务者的无畏！

主动服务赢得客户

青岛区域 张少谦

成功引导沟通：您能帮忙介绍一下贵公司吗？——推着客户向产品架构、人员架构方向唠。投石问路：我们公司的无线温控器大致是这样的，我看您这边貌似有很大的不同？——引导出客户的产品框图。

展会的意义：借助客户和公司共同参加展会的机会，让双方的高层之间和工程师之间，建立联系。让客户感受我们火一样的热情：手把手测试：无线申请样品后，当场在客户面前测试、验证产品。得到客户当场认可。

独木不成林：

1、无线事业部巧妙配合：客户天线匹配在3天内给出客户的想要的结果。客户对于无线本身不是很熟悉，结果我们拿出专业的数据让客户信服。

2、无线备货相互协调：生产旺季赶上工程的旺季，事业部一边协调工厂的产能，一边沟通现有库存分货。保证其他客户同时，也让该客户正常生产。

3、商务条件巧妙周全：从客户开始要求的账期月结，到现在的做到百万级也是款到发货。中间设计了两个坎：先现款合作、诚信合作时期考察。既满足了客户目前的要求，也使得我们能顺利拿下生意。

一年的时间匆匆走过，公司也是飞速的发展。每一个人都是公司的一个份子。每个人服务品质的提升，就会使得公司整体的服务大大的提升。

服务在于细节 天津区域 田志禹

在这几年的客户支持、服务管理中，我深切地认识到细节在服务中的重要性。客户服务中许多的纠纷、投诉、表扬、赞赏，往往都是由某个细节所引起的，正所谓是“成也细节，败也细节”。

A客户多年之前就是公司OEM的重量级客户，随着合作不断深入，我们同客户的对接人也在不断扩展，由于涉及生产加工、客供料等一系列合作，对接人从单纯的Sales、FAE等前线人员，已经扩大为财务、物流、质检、PM、CS、生产的全方位对接。但是问题也随之出现：前段时间接到投诉，反馈此前几批客供料的到货及发票签收单未回传。接到客诉后，我紧急告知公司后台相关人员进行处理。由于是件很小的事情，后续对于此事的关注并不多。几天后，又接

到客户投诉同样的问题，但是此次是由客户的采购经理直接反馈投诉的。客户采购经理投诉最近几批签收单又没有回传，此前也多次出现同样的情况，反馈后并没有有效改善，由此客户对我们的服务质量以及重视程度产生怀疑。而且此问题也导致客户的供应商对账、结算等工作造成阻碍，客户要求我们立即回传相应签收单，后续改善。

此次客户投诉可是非同小可，客户语气中投射出强烈的气愤和不满，给此前顺畅的合作蒙上了一层阴影。接到客户投诉后，我丝毫不敢怠慢，首先向后台了解了详细情况，并分析原因。了解到产生问题的原因主要是对接人员多，没有形成良好的沟通反馈机制造成的。由此，提出由Sales作为主导人，客供料的采购与收货、发票入账最先让Sales知情，并最终回归到由Sales直接对接沟通反馈所有事宜。同时，通过此事也一并完善了返修品、质量情况反馈、产品发生变更时等内部沟通反馈机制，更好、更细致的服务于客户。

华东区



精心培育才能花香满园

杭州南区域 周佳丹

A客户主要为移动、联通等运营商提供智能终端，采用的主平台是6401。当时了解到客户在用的方案有很多技术上的缺陷，研发实力也不是很强，经过多次谈判和磨合，最终谈下了用我们的A8核心板给客户定制这个智能终端的整机项目。

2012年12月，该ODM整机项目完成立项。EA事业部展开项目研发，这是一个非常具有挑战性的项目，PCBA需要完成几十个功能，再进行组装整机测试，最后包装好成品，这对于一个新成立的部门，充满着激情和挑战！

2013年1月开始，由销售团队组织带领下，每周给客户汇报最新的研发状态，一发现问题，及时规划出时间点来完成，每一个步骤都能与客户与事业部之间做好有效沟通，在这期间克服了各种困难，这也让客户更加得信任和依赖利尔达！

4月，我们成功做了150套整机试产，这让客户非常满意，也让客户的终端客户对该产品充满了信心！

6月，我们开始了第一次的批量生产，总共是60多万元的订单。随后10月份客户订单金额达到200多万，但是这个订单最大的困难是交期问题：我们正常周期要8周以上，但是客户要求我们4周交货，不然他们这个订单也接不了，同时也会影

响明年的订单。与事业部及各相关领导沟通后，我们果断接受了这样的挑战！

好的服务在坚持不懈技术支持之中，好的服务在优势的商务条件之中，好的服务更在一如往日的日常工作之中，好的服务在细节之中。做好服务的过程，就是不断注重细节的过程，做好服务中的各种细节，就是为个人，为企业赢得掌声，赢得尊重的过程。“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”所以，大礼不辞小让，细节决定成败。

每个环节我们都以最快的方式解决，多个环节并行方式开展项目。销售：负责把控总体进度，对各个环节有效地沟通反馈；采购：明确分工，有问题的物料能第一时间去找到解决方案；研发：协调好先芯工厂及测试等流程；通过这样紧密地合作，出乎意料的是我们比客户要求的时间还提前了3天完成，获得了客户对我们1万余元的现金奖励！这是我从进入利尔达以来第一次受到客户这样的肯定和奖励！这一年该客户也从0突破到了200多万的业绩！并且也看到了明年冲向500万甚至上千万的希望！

持续的关心、努力，才能发现机会并抓住机会；小小的种子，只有精心培育才能花香满园！

以客户为先 提升技术服务品质

宁波区域 武文斌

某周六上午，接到客户的电话，项目有问题，会影响国网送检，需要立即赶往现场支持。我们没有丝毫犹豫，牺牲周末时间，陪同客户测试，后又协调事业部和原厂多次拜访，最终解决了该问题。客户赞叹于工程师的快速响应、高效以及敬业精神，对于FAE给客户快速解决燃眉之急表示了由衷的感谢。该客户是我们区域的重点客户，同时也是电表行业的龙头企业，供应商资源非常多，但即使在竞争如此残酷的市场中，我们还是找到了闪光点 and 突破口。

第一、2012年，新国网标准的发布，带来了F54xx“转正”的机会。FAE在第一时间通知到原厂给到客户价格支持，并且在定主平台后又积极支持客户，解决了EMC、掉电调试等多个困扰客户的问题，终于国网新表上全部用上了F54xx，为明年业绩带来增长点。客户目前的重点项目，从客户确立该方案的最高优先级，到客户日夜兼程赶项目，我们的FAE都在默默的第一时间支持客户，该项目在接下来两年会是很大的增长点。

第二、某颗无线模块单价高，在同类品大的竞争之下，通过支持、服务赢得客户的信赖，在新国网项目上成功应用，预计2014年将给公司百万级业绩。

第三，在客户端出现第一次机会时以敏锐的市场眼光，抓住机会，迎难而上，并迅速预约原厂、事业部以及公司高层进行拜访，帮助客户顺利完成芯片的测试和文件系统的测试，完成新平台评估。

第四，在TI的供货出现问题后，第一时间站在客户角度，理解客户需求，帮助客户寻找多种方案，最终以专业的技术支持和服务超出客户的期望，最终选用我们的新方案。

第五，坚持不懈努力推进自主品牌，以服务细节感动客户，帮客户解决各种问题，取得了客户的信赖度，在客户海外缅甸项目上成功应用。

如何做好客户的负责人 无锡区域 申冬明

公司的定位是物联网嵌入式解决方案的领导者，而今年特别火的产品要数智能穿戴了。我们在拜访客户的过程中也特别留意这类客户以及这类项目。在一次跟客户的例行拜访中，从客户的工程师处了解到他们正在寻找可穿戴式设备的解决方案，我第一时间把项目需求提交给了事业部，事业部很快给予了反馈。我们带着准备好的方案资料对客户进行了拜访。意外的是，客户的老板直接出面接待了我们，让我隐约感觉到这个案子在他们公司的优先级很高，并且会是一个潜力很大的项目。

回到公司之后，我组织了事业部同事，一起开了一个内部的“商机评估”，对这个客户的背景进行了分析，然后对可穿戴式设备的市场以及后期项目的支持进行了讨论，成功打动了事业部的同事一起参与到该项目中来，为该项目的成功迈出了坚实的第一步。我们与事业部达成了基本的共识：

以ODM的形式，提供PCBA给客户。

两个星期之后，我们带着解决方案的最终版本和演示样机去客户处进行了第一次的商务谈判，经过磋商，客户答应了我们提出的商务条件，第二天就带着样机去北京开项目会。糟糕的是，客户的投资方否决了我们的方案，主要是出于对产品的市场兼容方面的考虑。

项目的暂停让我得以重新审视自己对这个客户以及这个项目跟踪上有没有问题，对于后面的配合，我在商务公关上分为了两条线走：（1）客户的拍板权在总经理，在总经理这方面，我们只能通过我们强有力的技术支持和公道的芯片价格打动他。（2）具体的项目经理，虽然他并没有决定权，但一定要做好商务工作，关键时刻可以让他在老板面前替我们说好话，至少也不能拖后腿。而且同时可以侧面跟他打听很多有用的信息。

由于项目的整体需求发生了变化，合作方式也随之发生了改变：由原来的ODM，变成了MCU+SENSOR的套片形式。客户的项目时间很紧急，需要在2个月内完成项目并实现批量化。由于是消费类电子，抢占市场先机成为了客户的当务之急。我们第一时间向原厂提交了CALL-REPORT，并协调原厂的sales和FAE一起拜访了客户，原厂批复了SBO之后，我们马上提交了价格申请。在技术支持端，我们原来没有成熟的算法，重新开始做有两个难点：时间上来不及，没有批量化验证过。为了解决技术上遇到的两个难点，我和FAE们放弃了礼拜天的休息时间，协调事业部一起帮忙寻找成熟的算法，并协助客户画好原理图。同时我们通过网络的一些渠道了解到客户已经联合腾讯发布了网络预售，这对我们和客户都是巨大的挑战。

我第一时间协调分公司总经理、事业部总经理帮助一起催促原厂给价格，一方面向客户说明情况：为了申请好价格，我们直接跟原厂的总部在联系，由于原厂在国外，跟我们是有时差的，价格会在晚上才会批复出来。与此同时，我协调FAE在客户处配合项目工程师加班加点，赶项目进度，我则配合采购一起做项目的整体成本评估，一直干到晚上12点才结束。几天之后我们的价格送到了客户，跟竞争对手的价格基本持平，但由于我们前期的技术支持和商务服务上更加到位，最终打动客户，拿到了100K的订单，为公司争取到近100W的现款业绩。



华南区

专注目标 重视细节 加强团队合作

深圳南区域 刘阳洋

随着半导体行业的发展，产品趋向同质化，可替代的产

品越来越多，信息越来越快，竞争已进入到白热化阶段。我们要在这场激烈的竞争中胜利，不单要有优势，更需要有良好的服务。作为这个行业中的一员，不仅要具备良好的职业技能，更需要具有狼性销售之专注目标，重视细节，团队

合作的精神。

狼性销售之专注目标。刚回深圳公司的时候，公司非常信任的把某知名客户交到我跟进，经过三个月持续的拜访，理顺了客户的人员架构，并逐一与客户的关键人沟通，不仅了解到我们有AMS的机会，还了解我们有很多半导体的机会。

狼性销售之重视细节。有一次在给客户提供技术支持的过程中，通过和客户其他工程师聊天，了解到客户的接口芯片所使用的品牌及型号，并建议我直接找其公司的供应链沟通，在我司领导的支持下，我们也成功的拿下了客户的EXAR的生意。

狼性销售之团队合作。在和供应链接触的过程中，经过几次沟通无果之后，我们得到了公司领导的帮助与支持，在有计划的几次拜访沟通后，成功的突破相关负责人，接到1000万的订单。在交货的环节中，我们本着真诚的态度与客户沟通，协调公司各部门的支持，终于在最短的时间内满足了客户的第一次批量生产的需求，得到了客户很高的认可。

最后，让我们以积极的心态到积极的行动，专注于自己的目标，做好每一个细节，良好的团队协作帮客户解决遇到的每一个问题，提供更优质的服务，定能收获丰硕的成果。

专注服务 重视合作 广州区域 刘力搏

售前：前线人员产品知识、素养和服务态度的提升——建立客户对利尔达良好的第一印象。

我们在2011年的电子展会上知道A客户的，随后通过电话营销的方式找到了客户的工程师，并让工程师对利尔达感兴趣，愿意接受我们的初次拜访。拜访过程中，我们的FAE把握住客户需求点，重点介绍了我们在3D眼镜方面的相关产品知识，引起了客户极大的兴趣，最后那位工程师还介绍了主要的负责人给我们认识。我们的服务态度、专业知识换取了负责人的信任，并决定马上评估我们的方案。

售中：芯片咨询、技术支持服务、信息反馈速度的提升——建立客户对利尔达的信赖。

客户很快开始立项做我们的方案，但同时也在做其他品牌的，竞争非常激烈。赠样、安排评估板等大家都能做到，但我们的技术支持服务、信息反馈速度远胜于其他竞争对手，研发经理也因此更愿意和我们配合，我们的方案也顺利的在2012年初完成。

很快该客户接到了国内某知名电视品牌的订单，因为价格问题，他们起量的是其他品牌的方案，而我们只拿到了一些外围的生意，2012年业绩也只有3万，但我们芯片咨询服务和技术支持一直没有因为我们的方案没起量而停过，也因此我们得到了客户的信赖，并成为客户研发部的合作伙伴。

我们在痛苦的煎熬中渡过了“世界末日”，但总算在2013年品尝到了收获的喜悦，今年初，该客户使用了我们性能最好的方案，并成功拿下了国外某知名电视大品牌的订单，月用量超过100K/月。不仅如此，我们还在智能遥控器等项目上开始立项合作。

售后：备货、供货服务和应急处理能力的提升，并建立

高层的商务关系——和客户建立战略合作关系。

起量后，和供应链部门的接触开始变多。如何赢得采购们对利尔达的信任，销售的素质、形象、服务态度尤为重要，一切商务关系都建立在把事情做好的前提之下。备货是客户服务的重要环节，我们的方案在起量期间险些出现了断货的情况，更糟糕的是遇到原厂交期延长至19周，且协调不到货，事态非常严峻。但在公司各高层和原厂的大力支持，以及和客户的紧密配合下，通过各种特殊手段，断货风波还是平稳度过了。通过这次突发事件，我们所传达出的积极响应与配合的态度，使客户对利尔达的服务品质更加肯定了。因此，客户在完全有权利向原厂申请两家供应商的情况下，最终选择我们成为唯一的供应商并建立了更紧密的合作关系，成为了战略合作伙伴。

服务提升品质快、准、狠

珠海区域 罗小龙

客户A是国内打印机配套行业的龙头企业，长期保持全球市场出货量前两名，其产品必须在第一时间抢占市场才会有利润，且更新换代非常快，用量非常大，客户产品的特殊性，决定了我们在配合客户的时候需要做到：快、准、狠。

快。客户产品DIN、DWIN速度快，客户产品基本上从DIN到DWIN时间控制在2-4周。例如，TI新推出了一款带铁电的MSP430产品，按照我们对客户产品的了解，这款产品能在这个市场上大有作为，月初我们将样品拿给客户测试，月中客户就大概告知我们这款芯片基本上可以用在他们新产品上，如果在客户新板上测试功能通过的话，客户就希望我们马上交货，月底客户就通知我们芯片可以用在新品上并给我们下单500K，基本上一个月就完成了DIN、DWIN这一过程。

准。客户产品特殊性，需要我们充分熟悉客户产品需求，一次性根据客户的需求推荐最合适产品；这需要在我们充分熟悉我们内部自己资源以及客户产品开发需求，第一时间给客户推荐合适型号；这样我们能够和客户一起避免少走弯路，将宝贵的时间用在项目测试、追货上。

狠。拿到客户订单后，不遗余力的去协调领导和原厂资源，尽可能的将客户交期提前，完成不可能完成的任务。客户A在6月底给我们下了500K订单后，希望我们在7月份全部交完，由于客户当时下的订单型号是新产品型号，全球仓库基本上都没有库存，按照当时TI的模式来看，能够在8月份交出部分货已经是比较及时了，但是8月份的交期客户根本没有办法接受，所以我们当时就和客户一起去找TI原厂人“狠狠”的吵，确保每天早、中、晚都要TI更新最新交货情况，最终在领导和原厂的大力支持下，圆满的在1月内给客户交出了500K的数量。

客户很多时候也知道他们的很多要求比较苛刻，但是一次次经过我们的实际行动，用我们的“快”“准”“狠”，赢得了客户的认可、赢得了客户工程师的支持、更赢得了客户更多项目的DIN；保剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来，经过我们的努力，相信今年已经做了900W的A客户，明年为千万指标而努力。