

雅昌价值观之客户感动

深刻理解客户的需求

申小波



雅昌自创立时就秉承的服务理念，
是雅昌独特的文化，
体现在努力了解客户深层次的需求，
最大限度地实现客户价值，
超越客户期望，是雅昌不断创新和发展的动力。

——雅昌价值观之客户感动

客户需求决定了企业的市场方向，营销导向的最终目的是实现企业利益的最大化，市场营销强调以客户需求为中心展开整个企业的经营活动，而满足客户需求的前提就是要充分了解客户需求，并且将客户需求真实地传导到企业内部，使得企业的管理决策以及生产都围绕着客户需求进行。

对于我们而言，当我们能够用心面对客户，主动寻找客户的需求并努力通过提供更好的产品和服务予以满足的时候，就是我们拥有更多客户的时候。任何客户都不会无缘无故的去选择一个产品或服务，即使是著名的品牌也是通过品质优良的产品和服务打造出来的。

因此，深刻理解和挖掘客户的需求，就变得至关重要。

那么，我们如何才能深刻理解客户的需求呢？

由表及里，理解客户需求的本质

我们常说的一句话是“你告诉我你需要什么，我们一定能满足你的需求”，但是我们并不清楚客户为什么需要这个。客户的某个需求，往往有多个表现方式或者多种渠道可以满足，客户告诉我们他要的需求可能是错的，沿

着错误的方向走下去，即没有解决客户的问题，还可能误导我们对客户需求的判断。

客户需求，表面上是一个印制精美画册的需求，实际是需要上拍，进行拍卖的需求；表面上是一个艺术网的广告需求，实际上是为了提高知名度，举办个人艺术展的需求；表面上是一个线上活动推广的需求，实际上是艺术图书销售的需求；表面上是艺术家数字资产的需求，实际上是提升个人知名度的需求……如果我们只关注和满足客户表面上的需求，而不能由表及里去分析客户的内在需求的本质，为客户提供解决内在需求的方案和服务，那么最大程度上我们也只能满足客户的需要，而不能让客户感动。有时候客户的需求或者客户想要的解决方案并不一定是最好的方案，客户需要平等的对话，这才是我们需要大力提高的地方。

对待客户的需求，我们要从客户的两个方面入手分析，一个是客户的问题，也就是客户目前解决不了的问题，需要通过雅昌的产品和服务来帮助客户解决的问题，另一个是客户期望的解决问题的方案。一般情况下，客户首先会告诉我们的是客户想要的解决方案，而非客户实际碰到的问题。客户提出的解决方案

只是需求的表象，并不代表客户真正的需求。客户的问题才是需求的本质。一个完整的客户需求应该是客户问题和客户的解决方案两方面的，缺一不可。我们要从客户需求的表象到达客户需求的本质，即从客户需求的解决方案深入到客户问题的本质，这样才能提供真正解决客户问题的解决方案。

因此，对于客户的需求，我们要坚持去伪存真、去粗取精、由表及里、由此及彼，还要按照业界准则有序，有取舍。我们要从被动地响应客户需求，到主动地去帮助客户探讨和找到解决问题的方案，全公司各个环节和事业部都要比过去更加深入感受客户需求的变化，实现全流程全方面满足客户需求，实现和客户共赢的目标。

掌握多层次的客户需求，满足客户新的诉求

与人的七层马斯洛需求原理相同，我们的客户也有七层次的金字塔需求。以艺术家客户为例，艺术家客户的第一层需求是作品创作的需求；第二层需求是作品传播和推广的需求；第三层需求是作品展出和被关注的需求；第四层需求是学术价值和商业价值上的需求；第五层需求是作品保存和安全上的需求；第六层需

02

求是创作影响世界的作品需求；第七层需求是自我实现的精神需求。客户的不同阶段、不同程度需求不同层面的需求。传统上我们较多关注客户的基本需求，然而我们对于客户的高层次需求更需要加深理解和有效的管理起来，不能以基础需求的观点和考虑去理解高层次的客户需求。

目前雅昌客户也呈现出多层面的客户需求，不仅各个层次的需求会有交叉，同时客户对雅昌的要求也越来越趋向于高层次的需求。其实客户最普遍的需求的实质是艺术作品的传播、推广、展览、被关注、实现商业和学术价值以及作品保存、作品安全和作品复制的需求，但是，往往客户表现出来的需求是多样化的，特殊化的需求。这就要求我们转变思想，主动的去了解，管理和引导客户的需求。

只有深入市场，深入一线，才能真正掌握客户的需求本质。要融入到艺术这个圈子里，去体验艺术家客户的生活世界，而不是客观世界，像艺术家一样去体验，像艺术家一样去感知客户的世界，以便增加对客户理解，这在西方比较普遍和普及，可以用一线实践来增加为客户的服务价值，正是基于对客户问题的深入理解，我们才能掌握多层次的客户需求，满足客户新的诉求。

让客户一起参与客户需求的管理

除了满足客户新的诉求，我们还要让客户一起参与客户需求的管理。

客户的需求是多样化的，艺术家客户希望我们提供独特的产品和服务。但是这就带来了个性化需求与普遍需求的矛盾，个性化的客户需求由于无法规模拷贝，缺乏经验，与普通需求相比有可能没有很好的投入产出比，存在一定的风险。但是如果个性化需求一旦成功，又会很大的帮助客户取得成功，并存在普遍性。

这种情况下，需要鼓励客户和我们一起，参与客户需求的管理，共同深入进行分析和研究，找出客户需求的本质问题，按照客户需求二重性原则，共同承担风险和收益，从而确保达到共赢的目标。基于此，我们对于客户的需求满足也要遵循客观的，对客户负责的原则。

客户意识的最大体现是随时用心关注客户需求

客户需求随时就在你的身边，客户意识是否具备，决定了我们对待客户需求的態度。对我们而言，一线客户需求的聲音就是命令。几乎每一个企业都知道，满足客户需求是企业生存的基础，可是，这句话不是一句空话或口号，我们必须把满足客户需求落实在我们每天一点一滴的工作、生活和习惯中去。

“离客户越近，心里越踏实”。

当客户购买了一个钻头，我们要帮客户获得客户想要的孔洞。为客户服务，没有任何的借口，客户想到的，我们雅昌要做到；客户没有想到的，我们雅昌要替客户想到并做到。

以服务赢得市场。当我们都能深刻地理解和秉承服务理念，付诸于我们对客户的点点服务之中，相信没有哪一个客户会拒绝雅昌的产品，因为客户买到的不再是产品，而是整套的服务，是一种真诚的友谊和联盟。