

客户第一

问题思考：

- 1、我们的工资从哪来？
- 2、我们所做的产品服务对象是谁？
- 3、谁来评价我们产品做得好不好？有没有价值？
- 4、公司靠什么生存？

答案：客户

“客户第一”基本原则

一、为客户思考

(1) 从客户的角度，考虑产品的实用性，易用性，方便性。(客户的需求、体验放在第一位)

(2) 从客户的角度，考虑每次产品更新的方式(如版本更新前，是否要先发布预告更新时间。版本更新，以不影响客户使用为前提，即不能在客户还可能使用的时间更新，不能使客户在更新时感觉麻烦。宁愿让我们不方便，也不要让客户不方便。)

(3) 从客户的角度，考虑沟通的成本，如何让客户更容易与我们产生连接（如使用过程中，有任何不满意，能否第一时间反馈给我们，如在网页有单独针对使用问题而设立的在线客服或邮件或在线反馈。如在定期做回访，了解客户使用情况，并做相应培训或引导）

二、为客户解决问题（BUG 或需求）。

(1) 客户提出的问题，属于 BUG 的，24 小时内必须解决，不管手头上的工作是什么，有多重要，一切为了这个 BUG 让步。

(2) 客户提出的需求，属于合理的，具有普遍性的（通过要求市场部，人事部参与讨论决定，不单独由市场部或产品部决定，听取多方意见），优先安排在产品开发日程上（即比产品经理自己提出的需求还要排优先级）

(3) 客户提出的需求，如果只是单独，极少的案例，不具有普遍性，应该真诚的回复客户。（回复话术：）

(4) 客户提出的问题，属于 BUG，24 小时内解决不了的，部门负责人必须亲自赶赴客户现场，为客户做出合理解释或解决，48 小时内解决。(从客户提出时间记起)

“客户第一” 考评方式：

以上两项原则，7 条细节，如有违反，则扣分，如都遵守，则 7 条为满分。(视大的绩效考核制度而定)

用品质来说话，用服务速度颠覆传统

