

ERP系统实施的有效沟通

〔……………〕
专业提供企管培训资料

昆明祺为电子科技有限公司
二零一零年七月十九日

- 一个女儿对父亲抱怨她的生活，抱怨事事都那么艰难。她不知该如何应付生活，想要自暴自弃了。她已厌倦抗争和奋斗，好象一个问题刚解决，新的问题就又出现了。
- 她的父亲是位厨师，他把她带进厨房。他先往三只锅里倒入一些水，然后把它们放在旺火上烧。不久锅里的水烧开了。他往一只锅里放些胡萝卜，第二只锅里放只鸡蛋，最后一只锅里放入碾成粉末状的咖啡豆。他将它们侵入开水中煮，一句话也没有说。
- 女儿咂咂嘴，不耐烦地等待着，纳闷父亲在做什么。大约20分钟后，他把火闭了，把胡萝卜捞出来放入一个碗内，把鸡蛋捞出来放入另一个碗内，然后又把咖啡舀到一个杯子里。做完这些后，他才转过身问女儿，“亲爱的，你看见什么了？”“胡萝卜、鸡蛋、咖啡”，她答复。



首先：要明确沟通的目的

- 📄 第一，管理客户对系统的期望值，维护客户关系，达成用户的满意。系统实施是个效劳性行业，客户满意是工作的终极目标。要想到达客户满意，就要让客户对工程有合理的期望值。不然的话，天王老子也无法无休止地满足用户。

第二:了解、确认和控制客户需求,

以便对系统进行适当的定制

- 。这是到达客户满意的重要途径。这里特意提到了控制客户需求。因为仅仅了解和确认客户的需求还不能确保工程的成功实施,应该学会控制,或者说引导客户的需求,说服客户剔除不合理需求,这才是重点和难点

- 第三，将必须的知识传授给客户（说白了就是培训。培训也是沟通的一种形式）。系统设计再好，用户不会用，仍然会产生抱怨。如果产生这方面的抱怨，对系统实施来讲是很不合算的。因为前期工作投入都很大，最后一环熄火，临门一脚踢不进去，相当于一一切都白费了。

其次：怎样到达这些目的（即有效沟通）

- 第一，充分重视：
- 有句话流传甚广：怎么说比说什么更重要，或者说，说话的方式比说话的内容更重要。做ERP工程实施，从根本上说是一个与人打交道的事情，而不是一个与系统打交道的事情。所以说与客户的沟通才是重中之重。做多了工程就会发现，在实施过程中发现的所有技术上的问题，最终都被证明并不是问题。因为技术是为人效劳的。你把人搞定了，技术上有所限制，并不是什么可怕的事情。更重要的是，技术上的问题，往往是因为人的思路不清晰，不合理导致的。帮

- 有一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来！”卖柴的人听不懂“荷薪者”〔担柴的人〕三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴担到秀才前面。
- 秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。〔你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧。〕”卖柴的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴就走了

- 第二，以诚相待。
- 记得有人说，你可以一辈子欺骗一个人，也可以在某一段时间欺骗所有人，但不可能永远欺骗所有人。但话说回来，以诚相待，确实是有效沟通的不二法门。有人说，ERP参谋的薪资水平与忽悠能力成正比。事实上好象也是这样。就看你对忽悠两个字怎么理解。忽悠有真诚的忽悠和虚假的忽悠之分。一味地为了自己省事，忽悠客户说这个也不能做，那个也不能做的参谋，或许是在一段时间之内欺骗所有人，但不可能永远欺骗下去。也就是说，忽悠一定要建立在老

○A对B说：“我要离开这个公司。我恨这个公司！”B建议道：“我举双手赞成你报复！！破公司一定要给它点颜色看看。不过你现在离开，还不是最好的时机。”A问：为什么？B说：“如果你现在走，公司的损失并不大。你应该趁着在公司的时机，拼命去为自己拉一些客户，成为公司独挡一面的大人物，然后带着这些客户突然离开公司，公司才会受到重大损失，非常被动。”A觉得B说的非常在理。于是努力工作，事遂所愿，半年多的努力工作后，他有了许多的忠实客户。再见面时B问A：“现在是时机了，要跳赶快行动哦！”A淡然一笑：“老弟，等我长些

○第三，学会倾听。

○1.很多讲人际关系处理方面的书籍都会谈到倾听。倾听，表示你对对方讲的事情很在意，很重视。**ERP**实施工程期间，一定要学会倾听。只有倾听，才能让你明白客户想要什么，不想要什么。一味地向客户宣传或者传授**ERP**的系统标准行为，或许对一局部客户是有用的，那就是想学**ERP**知识的人；但对于大局部其实对**ERP**并不感兴趣的用户来讲，他们关心的是他们的业务，并不是**ERP**本身。**ERP**参谋要做的，就是了解他们的业务需求，结合**ERP**系统给出用户一个

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/067012101104006110>