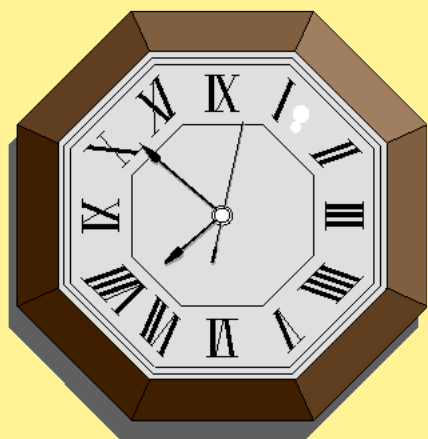


团队价值观

游戏规则



游戏规则



- 集思广益
- 群策群力
- 不要做沉默者
- 不要做打击者

讨论：

- 1、每个人写出对握奇电讯业务部2021年重要的市场机会（3分钟）
- 2、各组讨论，选定全组认定最重要的市场机会，1-3个（3分钟）
- 3、各组代表解释你们认定最重要的机会的原因（3分钟）

实现愿景和目标的驱动力和行为规则

电信业务部团队价值观

什么是价值观？

价值观是一种处理事情判断对错、
是做选择时取舍的标准。

价值观是一种深藏于内心的准绳，
是驱使行为的内部动力

为什么倡导价值观

价值观是个人综合职业素质的体现

价值观是团队的灵魂，软制度，

价值观是团队的通用沟通语言。

实现愿景和目标的驱动力和行为规则

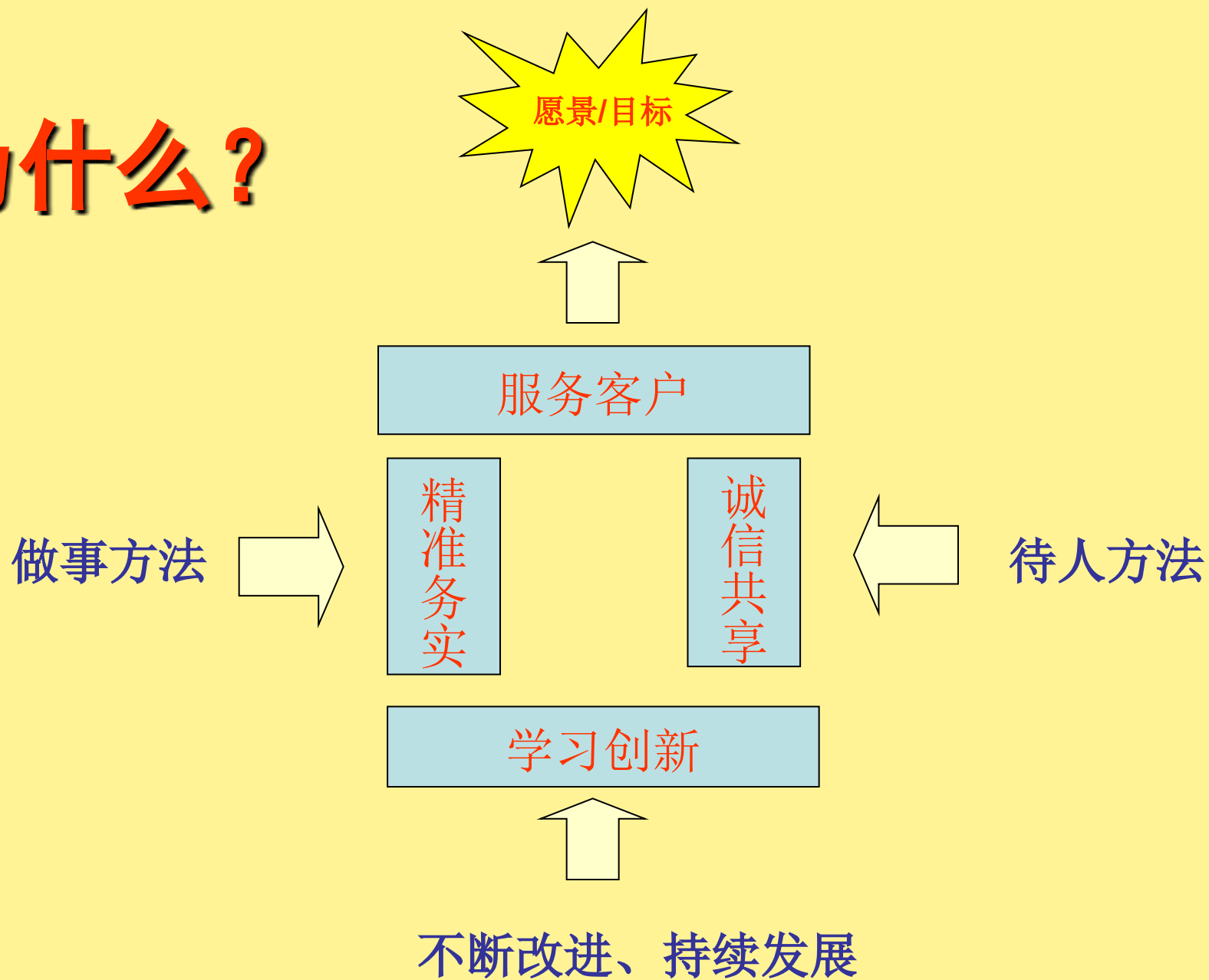
基于价值观的做事原则

1. 如果有规定（制度和流程），坚决按规定办；
2. 如果规定有不合理处，先按规定办，并及时提出修改建议；
3. 如果没有规定，按照价值观的标准执行。或按照价值观标准制订或建议制定相应的规定。

电信业务部的团队价值观

- 服务客户
- 精准务实
- 诚信共享
- 学习创新

为什么？



电信业务部的团队价值观之一

服务客户

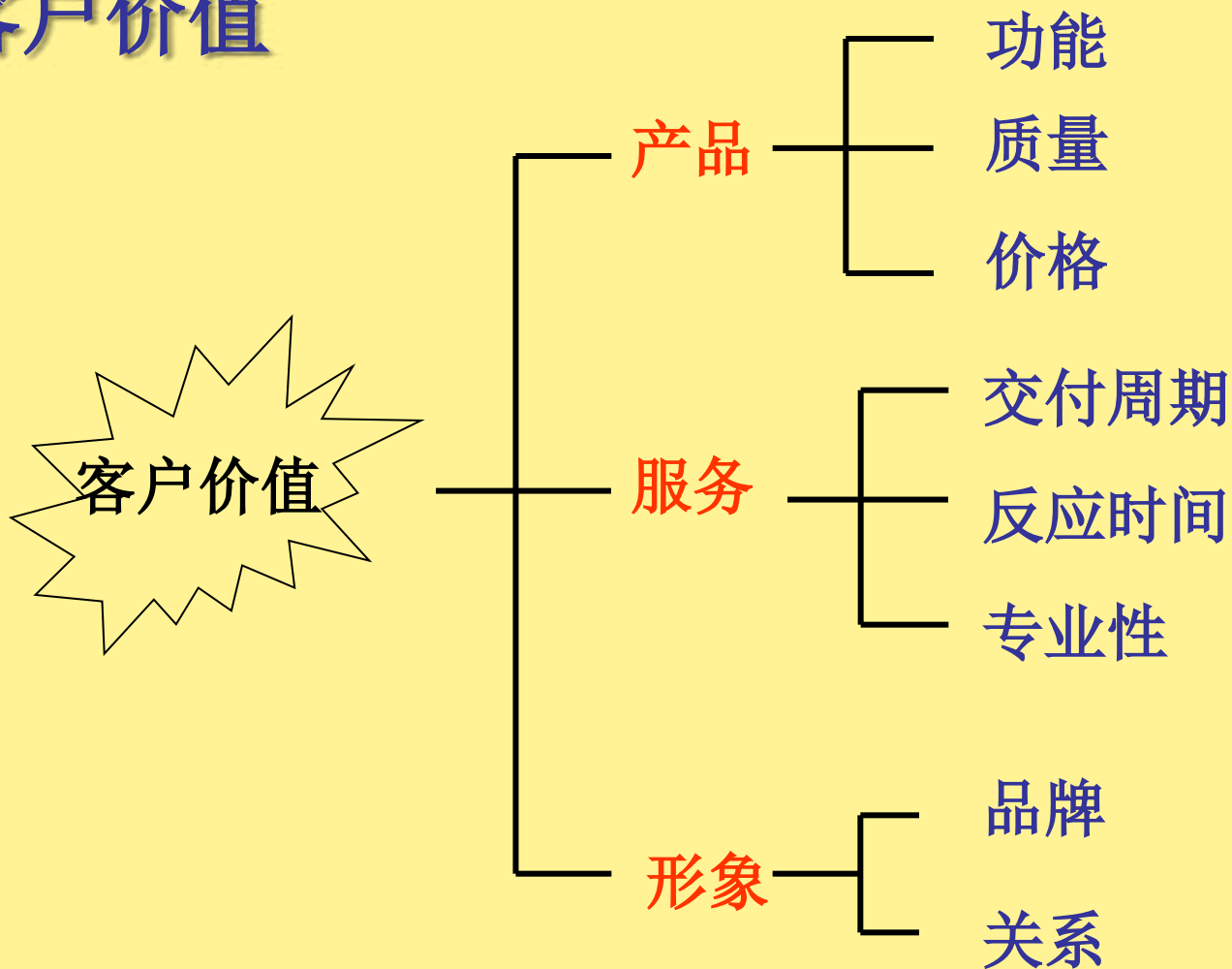
主要内容

- 服务客户是什么？
- 服务客户为什么？
- 服务客户如何做？

服务客户是什么？

- 服务客户就是为客户创造价值。
- 比竞争对手创造出更优越的价值

客户价值

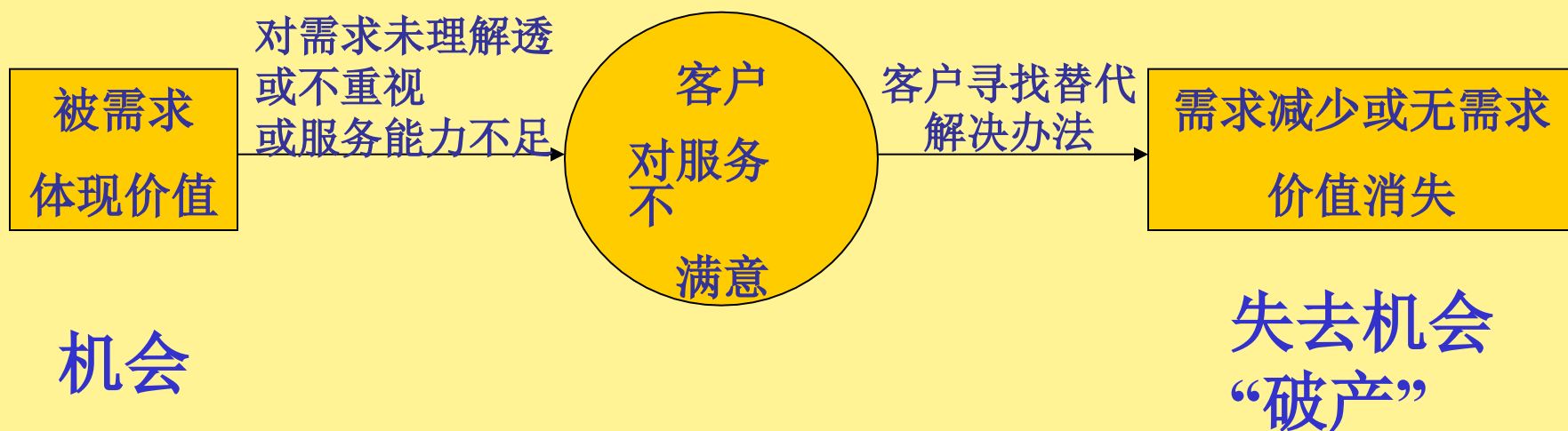


主要内容

- 服务客户是什么？
- 服务客户为什么？
- 服务客户如何做？

服务客户为什么？

价值消失定律



主要内容

- 服务客户是什么？
- 服务客户为什么？
- 服务客户如何做？

案例：老太太买李

小贩一：我的李又大又甜....

小贩二：请问你要什么李？

小贩三：请问你要哪种李？
你为什么买酸李？

....

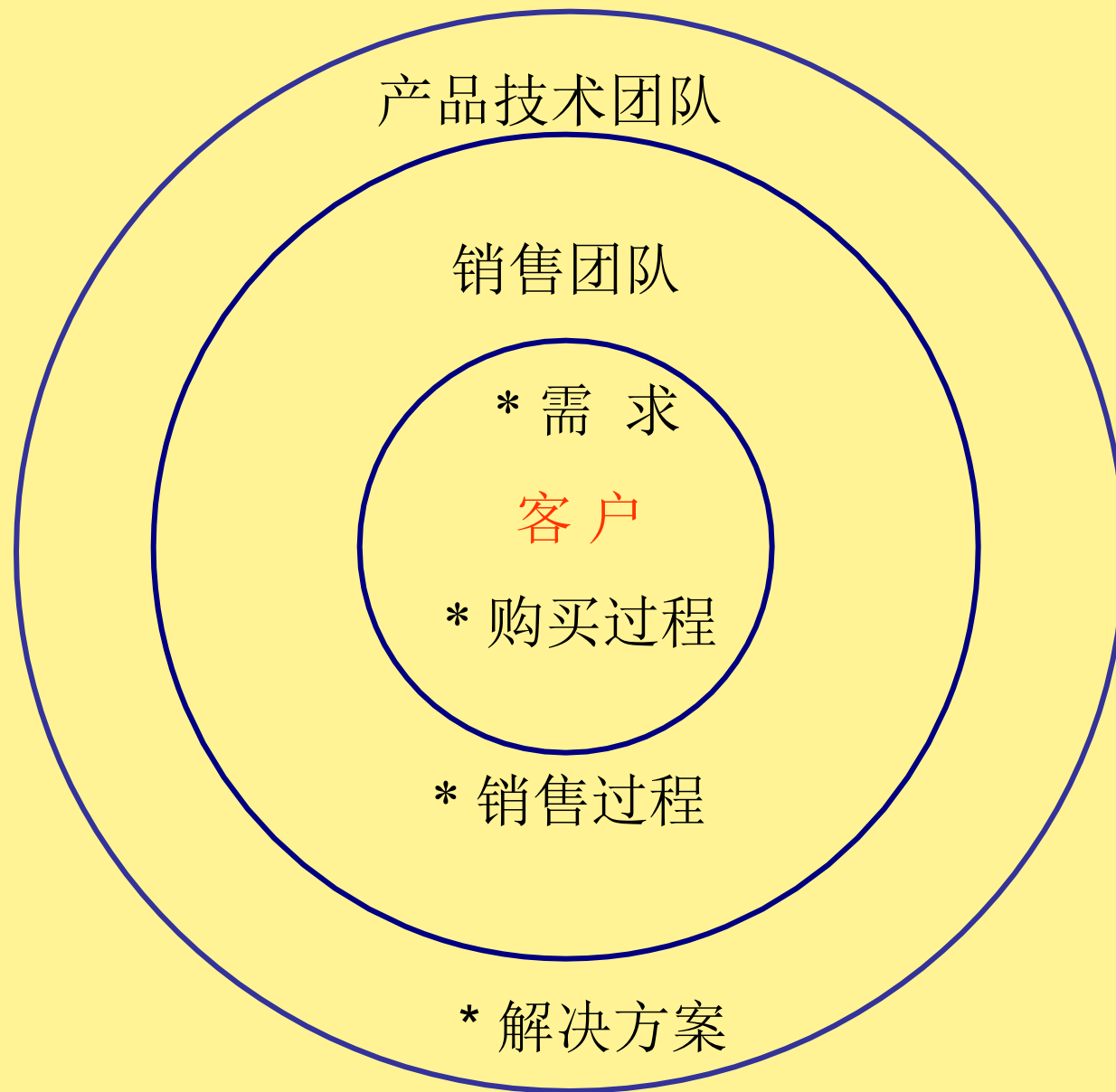
服务客户怎么做？

观念上

从“产品为中心”转变到“以客户为中心”

现象分析

“销售围着客户转，技术围着产品转”



分享：IBM公司总裁谈客户理念

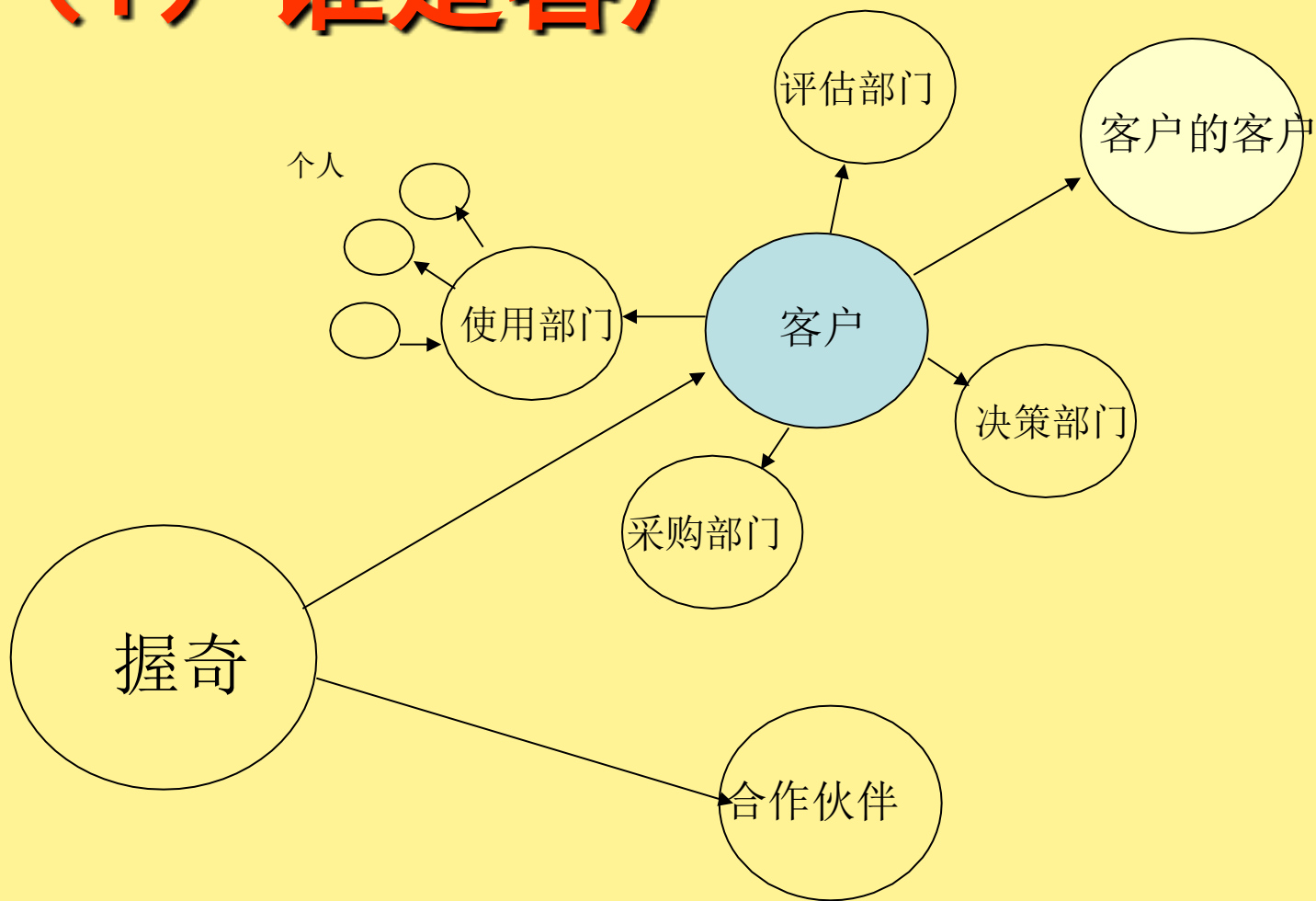
原来经营饼干生意的郭士纳在接受IBM总裁后，一向以技术老大自居的IBM人对他感到不服气。面对员工的抵触情绪，郭士纳在就职演讲时说

“我不懂技术是事实，但我长期一来是IBM客户，我最了解每一个客户对IBM的要求。现在IBM就在于强烈的技术导向，我希望用客户的角度来改变IBM”

服务客户怎么做？

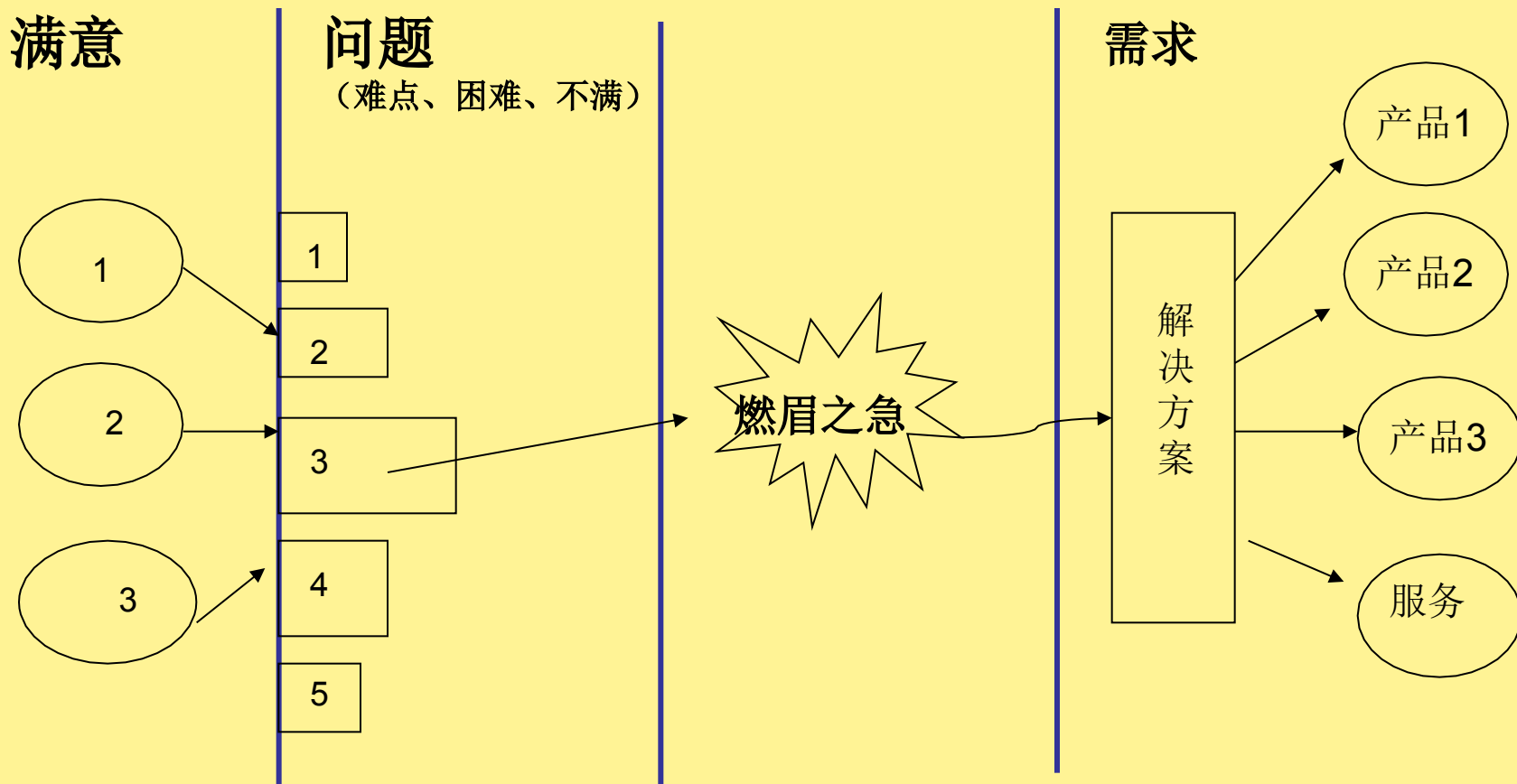
- (1) 谁是客户？
- (2) 如何了解客户的需求/期望？
- (3) 我如何才能满足客户的需求？
- (4) 如何知道客户满意与否？
- (5) 客户不满意的地方如何改进？

(1) 谁是客户



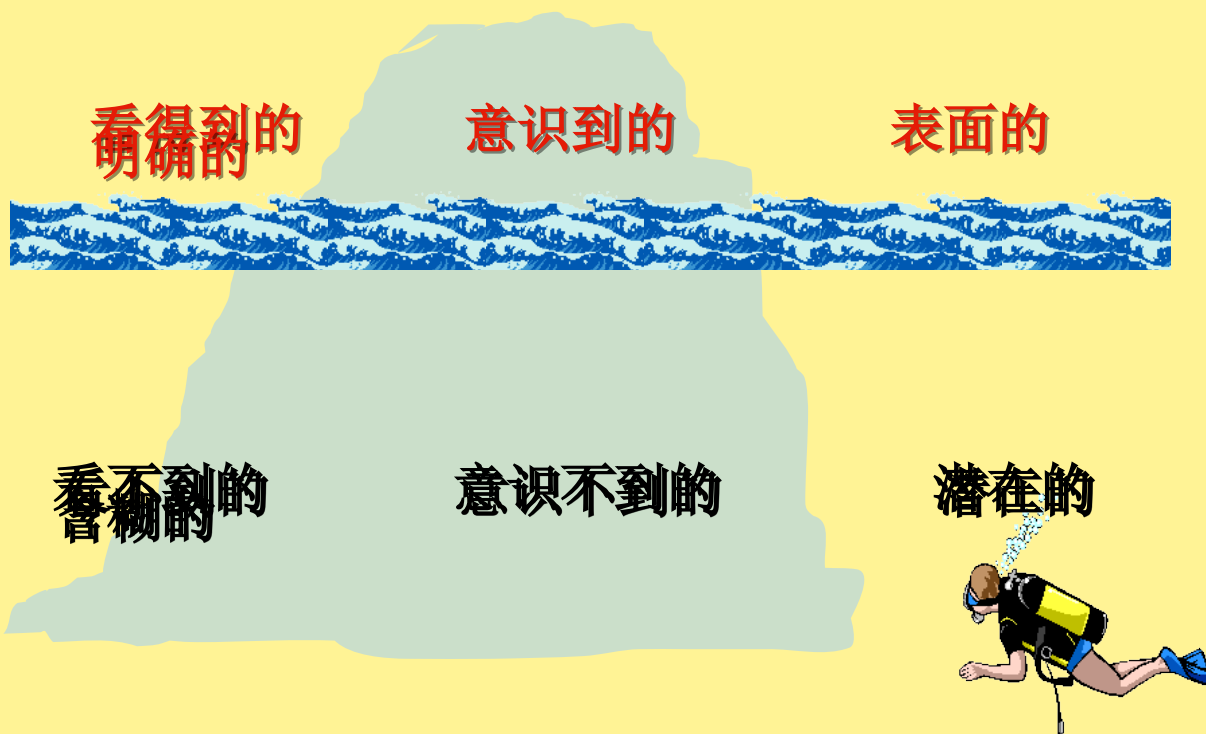
(2) 如何了解客户的需求

什么是需求？



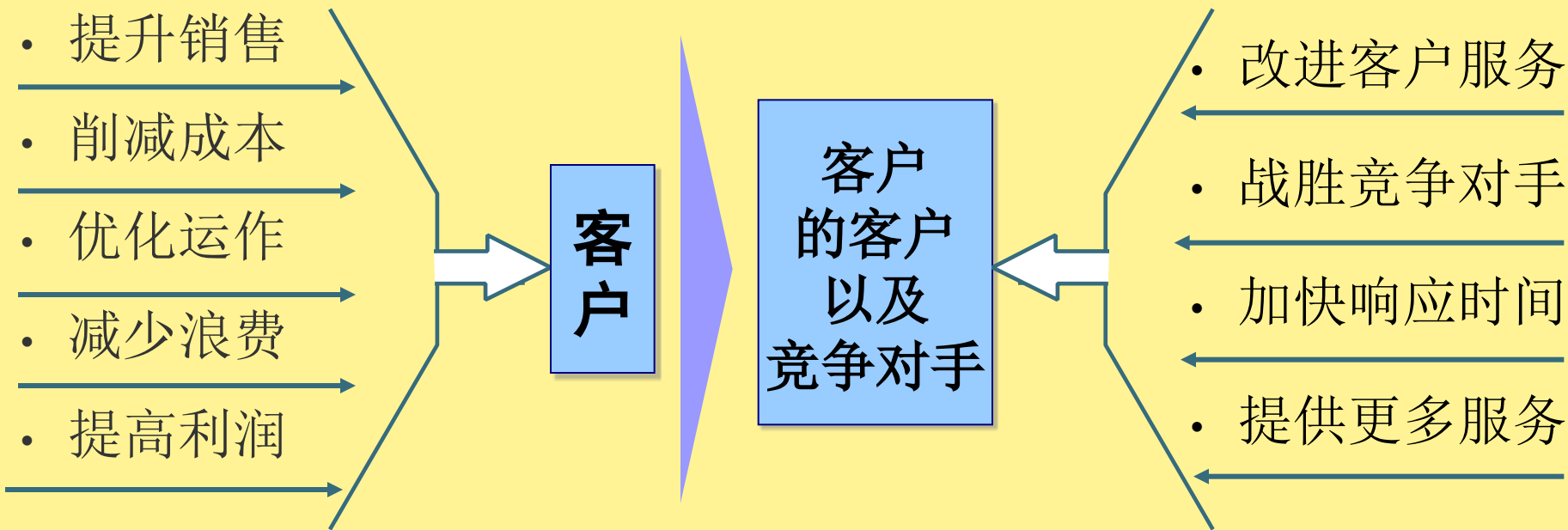
(2) 如何了解客户的需求

两类需求：潜在需求，明确需求



(2) 如何了解客户的需求

客户的一般需求领域



(2) 如何了解客户的需求

1、接近客户、倾听客户

---- 你舍得花多少时间

2、移情换位

---- 不先入为主,不轻视人家

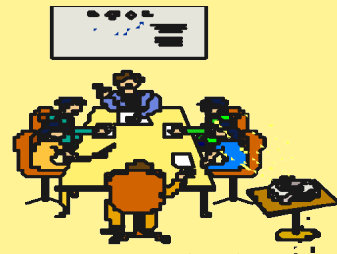
3、关注客户的根本利益，辨析需求

---- 多问，多观察，多思考

小结

客户中心
客户价值
客户需求

小组研讨：



小组讨论

- 1、在最重要的机会领域，较之竞争对手，握奇所没有或不能为客户提供的价值是什么？
- 2、你认为目前客户（存量市场）对握奇的产品和服务、形象、不满意的地方有哪些？

电信业务部的团队价值观之二

精准务实

主要内容

- 一、精准务实是什么？
- 二、精准务实为什么？
- 三、精准务实怎么做？

精准务实是什么？

务实 是一种态度，是求真，求客观，求事实的态度，是严格认真的态度。

精准 是一种程度，又是一种手段。强调严丝合缝，
强调数据说话，强调规范、规律。

概括的说，“精准务实”就是要：

意识上：

直面现实，数据说话，细化、量化、可操作

——戒除模糊性

探求规律，制订标准，执行、执行、再执行

——戒除随意性

主要内容

- 一、精准务实是什么？
- 二、精准务实为什么？
- 三、精准务实怎么做？

精准务实为什么？

- ◆ 服务客户的需要
- ◆ 回报股东利益的需要
- ◆ 良好工作氛围的保障

主要内容

- 一、精准务实是什么？
- 二、精准务实为什么？
- 三、精准务实怎么做？

精准务实，就是

行动上：

- 😊 目标可衡量
- 😊 问题要细化
- 😊 矛盾抓主要
- 😊 做法可操作
- 😊 执行要彻底

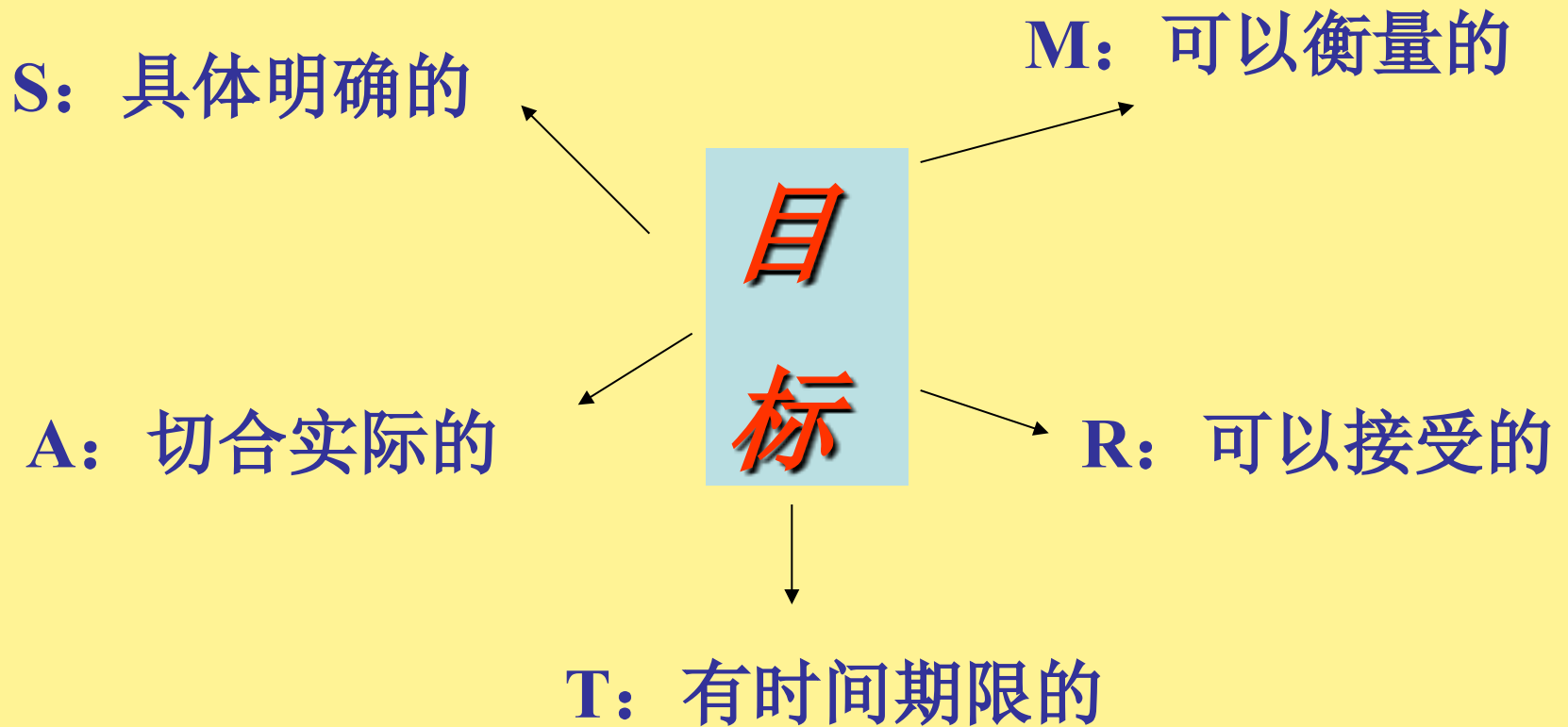
问题：

- 当你接受一个任务后，你会如何做？

一些可借鉴的方法

- SMART法则
- 5W-2H法
- 20-80法则
- 执行三化
- Why-why法

SMART法则-有效目标的特征



举例

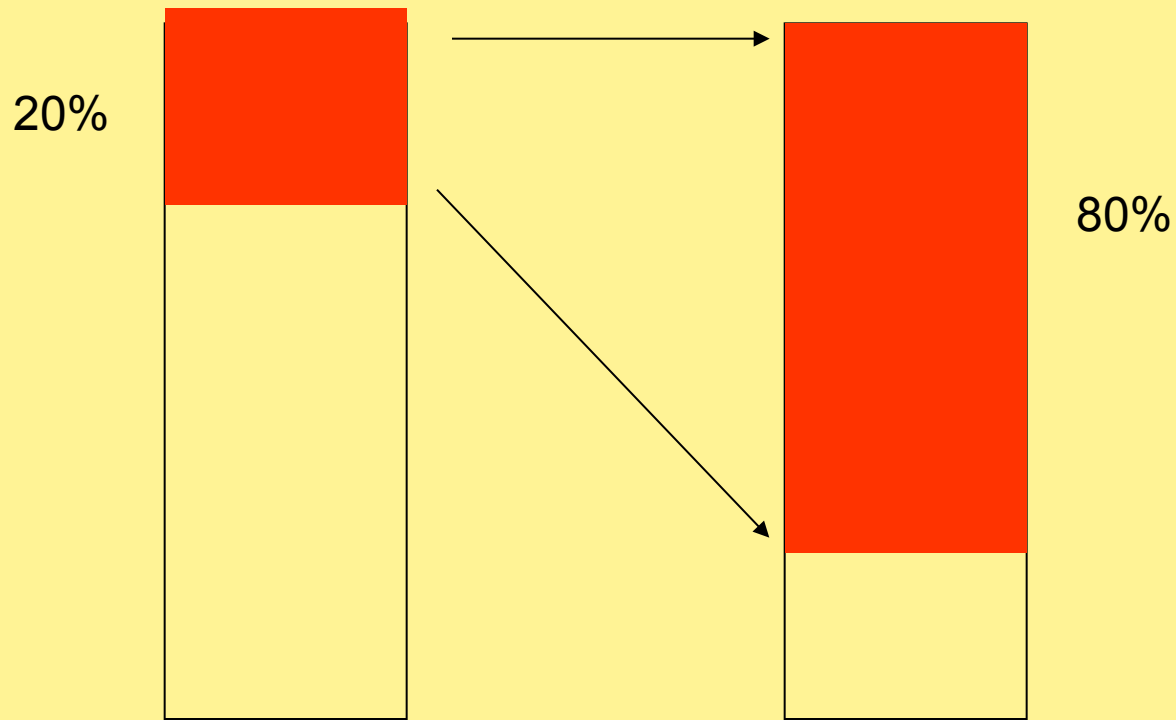
不合格的表述	适当的表述
较好的完成任务	上半年的销售额达到总销售额的60%
改善客户满意度	3个月内客户满意度提高到95%
提高写作能力	每周练习写作1篇文章

5W-2H鱼骨分析图法—细化问题



关键词	简要说明
WHAT	明确目标是什么，为达到目标要采取什么行动，做什么？
WHO	谁去做，为达到目标所需的合作对象与外部资源有哪些
WHEN	什么时候开始做，什么时候做完，阶段怎样划分
WHERE	在什么地方做，工作岗位和场所在哪里？
WHY	为什么去做，为什么不采取其他方法，原因何在？
HOW	怎样做？列出可能遇到的问题和困难，找出相应的解决办法
WHICH	认真回答上面的问题后，会出现多个方案，我们需要哪个方案呢
HOW MANY	多大的工作量，需要多少人，多长时间
HOW MUCH	需要多少经费

20-80法则-矛盾抓主要、工作抓重点



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/246121102044011003>