

客户沟通指南

本文档由电讯业优质供应商论坛 (QuEST Forum) 的监督工作组编写。监督工作组将随时对文档进行更改并在此发布最新版本。

客户沟通指南

下文中包括四个示例方法，可用于在组织与其客户之间建立互惠沟通。根据组织的业务情况，可能有其他的适用方法。此外，组织也还可以使用这些概念与其供应商协作。

方法A – 共享期望团队

一种沟通方法是自愿共享期望过程。在此过程中，组织与客户协作，理解彼此的期望并不断改进质量。其目的是在两个参与方之间建立更加密切的长期合作关系。

建立组织与客户人员的联合团队，了解双方的期望，发现彼此的差距，制定缩小差距的机制。经客户和组织同意后，可以在团队中吸收公正的、有电信经验的协调人员。团队负责制定行动项目并在行动项目登记簿上跟踪它们。行动项目通常由联合任务队伍完成。费用由客户和组织分担。

建议该团队每年至少举行两次会议。有一些工具可用于持续的质量改进，包括行动项目登记簿和质量改进方法。初始会议日程一般会包括：

- 1) 客户期望
- 2) 组织期望
- 3) 比较当前业绩水平与期望
- 4) 发现差距
- 5) 制定用于解决差距问题的行动计划
- 6) 确定用于跟踪和监控行动计划的评估(方法)

方法B – 质量评审会议

为促进沟通，鼓励客户和组织定期举行会议以讨论组织的质量管理体系。建议会议在组织场所和组织装配的设备运营的客户地点轮流举行。

组织场所

组织场所会议的会议日程示例可以包括：

- 1) 针对TL 9000 的不符合
- 2) 内部审计报告和相关改进行动的示例
- 3) 测评
- 4) 工程投诉
- 5) 产品变更通知
- 6) 客户关心的问题
- 7) 组织关心的问题
- 8) 行动项目登记簿

客户沟通指南

客户地点访问

在组织的设备投入运营一年之内（最好是 3 到 6 个月），在客户地点召开会议。邀请参加会议的人员包括：直接参与设备工程、采购、安装、激活和运营的所有客户职能部门，以及包括项目和/或产品经理、质量代表和销售代表在内的组织代表。

访问的目的是获得有关采购和运营设备的整个过程以及相关服务的反馈。根据客户有哪些人员参与会议，反馈将解决以下部分或全部问题：

- 1) 硬件和软件的质量和可靠性
- 2) 订购的简便性
- 3) 组织代表
- 4) 新产品引进
- 5) 产品交付
- 6) 技术支持
- 7) 文档
- 8) 产品变更通知
- 9) 发票
- 10) 安装
- 11) 维修
- 12) 培训

还应该讨论客户或供应商组织关心的其他问题，并审核/更新行动项目登记簿。

应该记录在此次访问中获得的反馈，并将所有问题以及由组织和/或客户计划的改进行动一起包含在行动项目登记簿中。

方法C- 定制报告

组织根据客户识别的需求定期提供报告。这种报告可以包括：

- 1) 硬件返修率
- 2) 交付的业绩
- 3) 维修周转时间
- 4) 报告的问题
- 5) 技术支持活动

方法D - 项目评审

排好日程的在客户或组织场所开展的定期项目评审可以包括：

- 1) 当前交付
- 2) 未来需求预测
- 3) 技术问题
- 4) 产品功能要求/需求
- 5) 质量问题
- 6) 订购/开具发票问题
- 7) 与所提供的产品有关的改进机会
- 8) 客户和组织接口

在必要时，应该在每次评审期间（或根据情况或更频繁地）维护行动项目登记簿和报告行动项目。

第 2 版，2009 年 11 月 10 日