

回头客有助提高生产力

问：为何测量客户满意度对中小企业如此重要？

企业Q&A

新加坡管理大学卓越服务研究院学术总监李德发助理教授认为，生产力与客户忠诚度息息相关，因为拥有一批回头客有助提升企业的生产力。

所谓回头客，指的是已多次购买你的产品与服务的客户，他们对购买与消费程序相当熟悉。这意味着回头客花在订购的时间将较少，询问也比新客户少，这将使你的员工有时间服务更多客户，并缩短所有客户的等候时间。

他说，关键的问题是，如何吸引客户不断回流？答案是客户满意度。你可通过提高客户的满意度，提升他们对你的忠诚度。客户的满意度提升得越高，客户将越为忠诚，这将进而加强企业的生产力。

若你只是经营一家店面的小企业业主，了解客户满意度多半是项简单的任务。你可通过直接观察以及同客户交流，深入了解哪方面的消费体验让客户感到满意、哪方面令他们反感。有了这方面的了解后，你可对产品类别及客服体验作出适当的调整，以更好满足客户的需求。

但若你的业务已从一家店面扩充至多家分店，要了解客户的满意度将变得十分复杂。

届时，你可能会忽视了解客户满意度的必要性，尤其当这之前未列入预算的项目可能占据年度预算的相当大一部分。然而，为节省短期的开支而不测量客户满意度，将使你无从意识到客户在行为和态度上的改变，这在中长期内将对公司的表现起着



李德发：客户的满意度提升得越高，客户将越为忠诚，这将进而加强企业的生产力。

负面的影响。

企业要取得成功，懂得分辨良好与不良的收入相当重要。良好的收入是在客户心甘情愿付钱并感到心满意足的情况下赚取的。不良的收入则是在客户勉强付钱并感到不满的情况下赚取的。良好的收入将带来更多的良好收入，因为满意的客户将继续光顾，并把你企业的良好口碑传达给他们的朋友。相反的，不良的收入将导致良好收入的减少，因为不满的客户会停止光顾，并持续告诉他们身边的朋友关于公司的缺点。成功的企业业主懂得尽量增加良好的收入并减少不良的收入。

设立客户测量系统

举例而言，就好像驾车时不能没有燃油表一样，经营一家公司若没有健全的客户测量系统是不明智的。

有了燃油表，你将知道什么时候需要到加油站添油以确保汽车能够继续行驶。若没有燃油表，汽车引擎将在全无警讯的情况下持续发动，并在汽油耗尽时突然停止运作。

经营一家没有妥善测量系统的企业就如驾驶一辆没有燃油表的汽车。若没有测量系统，你将只看到收入，

但不知道这些收入是良好或是不良的。因此，若你旗下的任何一家分店出现什么状况，你将只有在现金流骤降的时候

才发现。

切记，要业务取得长期成功，妥善的测量系统是必要的。



早报插图 / 尹路