



软件开发项目经理和客户交谈时应如何站在客户立场理解需求

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：管理软件,软件开发,软件公司

内容概要：

软件开发中与客户沟通好，了解客户需求，再将客户的需求满足，让客户达到放心、满意。说起来简单，但是做起来难免，很多软件开发项目经理，在自己的公司对员工说到软件开发项目的时候，明白是怎么做，和自自己的交谈客户需求的时候，可以及时和自己沟通，尽...

正文：

软件开发中与客户沟通好，了解客户需求，再将客户的需求满足，让客户达到放心、满意。说起来简单，但是做起来难免，很多软件开发项目经理，在自己的公司对员工说到软件开发项目的时候，明白是怎么做，和自自己的交谈客户需求的时候，可以及时和自己沟通，尽量让员工明白。然而软件开发项目经理和客户交谈取还是存在一定问题的。

客户认为我们为其做了什么。在这里体现的就是了解客户需求的意义。我们都曾经学到过：客户的需求有明确的，也有潜在的，对于明确的需求我们可以轻松的了解到，那么如何去明确他们的潜在需求呢？通常，这需要项目经理或主管以服务合同为依据设计一份定位客户需求表。表中可以将服务合同中涉及到的内容以可量化的操作指标来体现出来，并且在确认用户可以接受后进行实施。当然这种实施只是试运行，我们还需要在实施过程中不断发现问题，并加以改进。

虽然我们明确了客户的需求，客户也了解服务合同的内容，但客户之前对于服务内容的掌握并不全面，对于客户群体定位的存在着不完善等，这将可能导致客户的需求并不十分准确或稳定。这些就需要我们一方面将自己在服务经历中的经验与客户进行分享，以校正客户对于客户服务发展的不利期望值，同时也可以按照客户的需求设计相应的服务脚本并演示给客户，以使客户最大限度的了解服务的真实情景。有时候客户会被某种新技术打动，坚持要你采用那种新技术，你就应该告诉他：你选我做这个项目，就应该容许我采用自己最喜欢的方式做事情，新技术之所以有诱惑力，就是因为吃亏的人还不多，我不希望你成为第一批受害者。

在我们与普通客户交流的过程中，优秀的座席人员都了解需要运用我们的语气语调、语言技巧来使得客户对于与我们的沟通产生兴趣，以增加彼此了解的机会。那么同样，在与服务需求的提出者进行沟通时，我们也需要重视到这一点。当然，我们需要关注的重点不仅仅局限在语气语调上，而是对于沟通方式的选择。这里，我们推荐用例会及录音抽测两种方式。通过例会，可以给双方提供一个交流彼此间信息的平台。在例会里，双方可以就规定时间段内遇到的问题进行面对面的沟通，彼此间达成共识。同时对于例会还有两条建议，一是做好例会记录，以便于日后的文字性备案；二是最好安排资深客服在场，这样更加有利于直接反馈问题。而对于录音抽测而言，它是一种能够直观感受客服问题的机会，虽然这种方式很有可能将我们的问题在客户面前表露无遗，但相对于对用户意图的把握上，应该说是利大于弊的！

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com