

关键词：软件公司

内容概要：

难缠的顾客——不讲理、讨厌、苛求和近乎难以忍受的顾客——似乎经常困扰着许多软件公司。当一个软件公司的员工抱怨遇到一个难缠的顾客时，其实关键在于反省自己而非顾客，这种负面消极的反应，制造麻烦的正是自己受压抑的恐惧。为什么这个顾客如此难缠？一旦...

正文：

难缠的顾客——不讲理、讨厌、苛求和近乎难以忍受的顾客——似乎经常困扰着许多[软件公司](#)。

当一个软件公司的员工抱怨遇到一个难缠的顾客时，其实关键在于反省自己而非顾客，这种负面消极的反应，制造麻烦的正是自己受压抑的恐惧。“为什么这个顾客如此难缠？”一旦确定了这些恐惧，处理它们就比较容易了。



软件公司在处理难缠的顾客时，切忌用你自己的——或你公司的——所谓的正确观点来说服他们，这样可能使矛盾激化。而要试着体会他们的心情，表现出与顾客心情相关的表情——例如，同情、体贴、受挫等等。关键是要避免试图向顾客证明他是错误的，而要让他产生一系列好感，使他认同你即将处理问题的方式。从顾客的角度看，公司的状况是无关紧要的，重要的是解决他的实际问题。要消除你对顾客的任何反感情绪，尽可能使自己从难缠的顾客身上找到你喜欢的优点。你找到优点的越多，你解决问题的可能性越大。

难缠的顾客与不讲理的顾客并不完全是同义词。一方面，顾客很少从一开始就是难缠的。他们之所以变得难缠，是因为他们的确遇到了困难，是因为他们在追求愉快心情的过程中频频受挫，从而情绪变坏。

无论你怎么理解和同情，无论你怎么尝试克服顾客的困难，总有少数的顾客向你和你的公司蛮横无理地提出他们的要求。这些顾客，要么是他们的期望超出了你可以解决的范围，要么纯粹是想敲诈你的公司。

在处理有真正困难的顾客和那些别有用心、故意找麻烦的顾客时，软件公司首先需要加以识别，其次需要不同的技巧。那些真正有困难的顾客通常无法解决他们自己的困难，因而表现出难缠，他们会变得易怒、急躁、表面上很不讲理。

那些故意找麻烦的顾客通常比较理性，往往经过精心设计，将过分的要求强加于软件公司。他们的逻辑通常如下：

“你们的服务令我失望，所以现在你欠我许多。”，“我将向你公司索赔我因此造成的生意损失。”，“我你们公司的软件给我造成了很多的订单损失。因此我要求补偿。”

大多数软件公司通过多余的规章和政策来定义和限定他们的界限，使得软件公司感到自己在满足顾客过分要求时缺乏必要的机动性。一旦政策制定出来，那么即使它不太合理或不太适用，员工也不得不严格地遵守，从而不可避免地导致劣质的顾客服务和疏远顾客。

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