

SAMSUNG

CHINA

满足顾客需求

《职员素质提升训练》之二

航空公司的经营游戏

- 1、将学员分成 5-6 个组，每个组将分别代表一家航空公司在市场经营；
- 2、市场经营的规则就是：所有航空公司的利润率都维持在 9%；如果有三家以下的公司采取降价策略，降价的公司由于薄利多销，利润率可达 12%，而没有采取降价策略的公司利润率则为 6%；如果有三家和三家以上的公司同时降价，则所有公司的利润都只有 6%
- 3、每个小组派代表到小房间里，交代上述游戏规则。并告诉小组代表，你们需要初步达成协商。初步协商之后小组代表回到小组，并将情况向小组汇报；
- 4、小组经过讨论五分钟之后，需要作出最终的决策：降还是不降？并将决定写在纸条上，同时交给讲师。
- 5、讲师公布结果

- 1、大部分公司都会选择降价，结果降价会导致两败俱伤；
- 2、不要假定竞争对手比你傻；努力降低经营成本提高竞争力。

航空公司的经营游戏

组名	1 轮	2 轮	3 轮	4 轮	5 轮	平均
A						
B						
C						
D						
E						
F						

课程大纲



课程内容

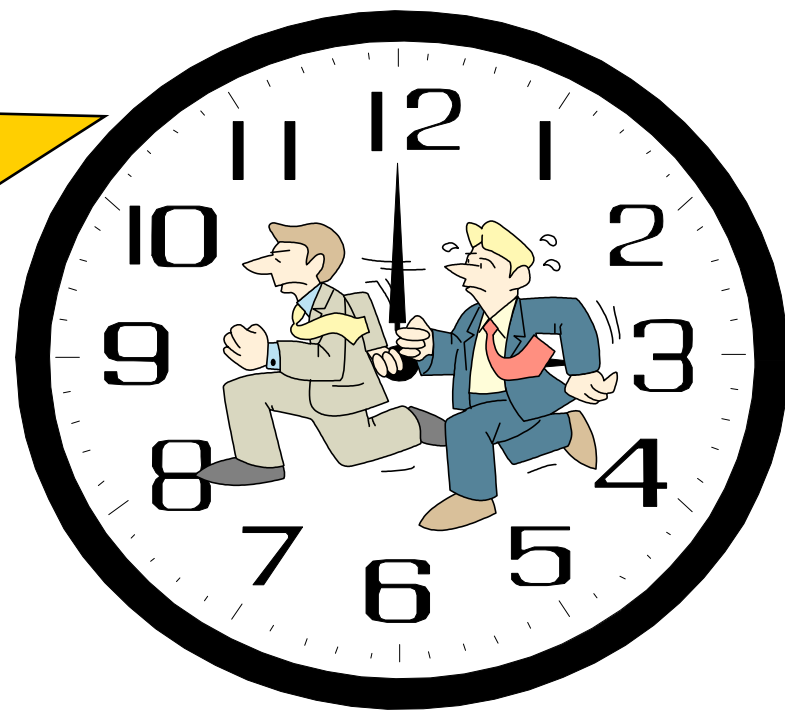
- 1. 企业存在和发展的根源**
- 2. 企业竞争力**
- 3. 关注顾客的价值**
- 4. 客户关系图**
- 5. SIPOC 系统观**
- 6. 工作的七大意识**
- 7. 实践计划**

企业存在和发展的根源

客户的要求

1. 品种更多 P
2. 质量更好 Q
3. 价格更低 C
4. 交货更快 D
5. 服务更优 S

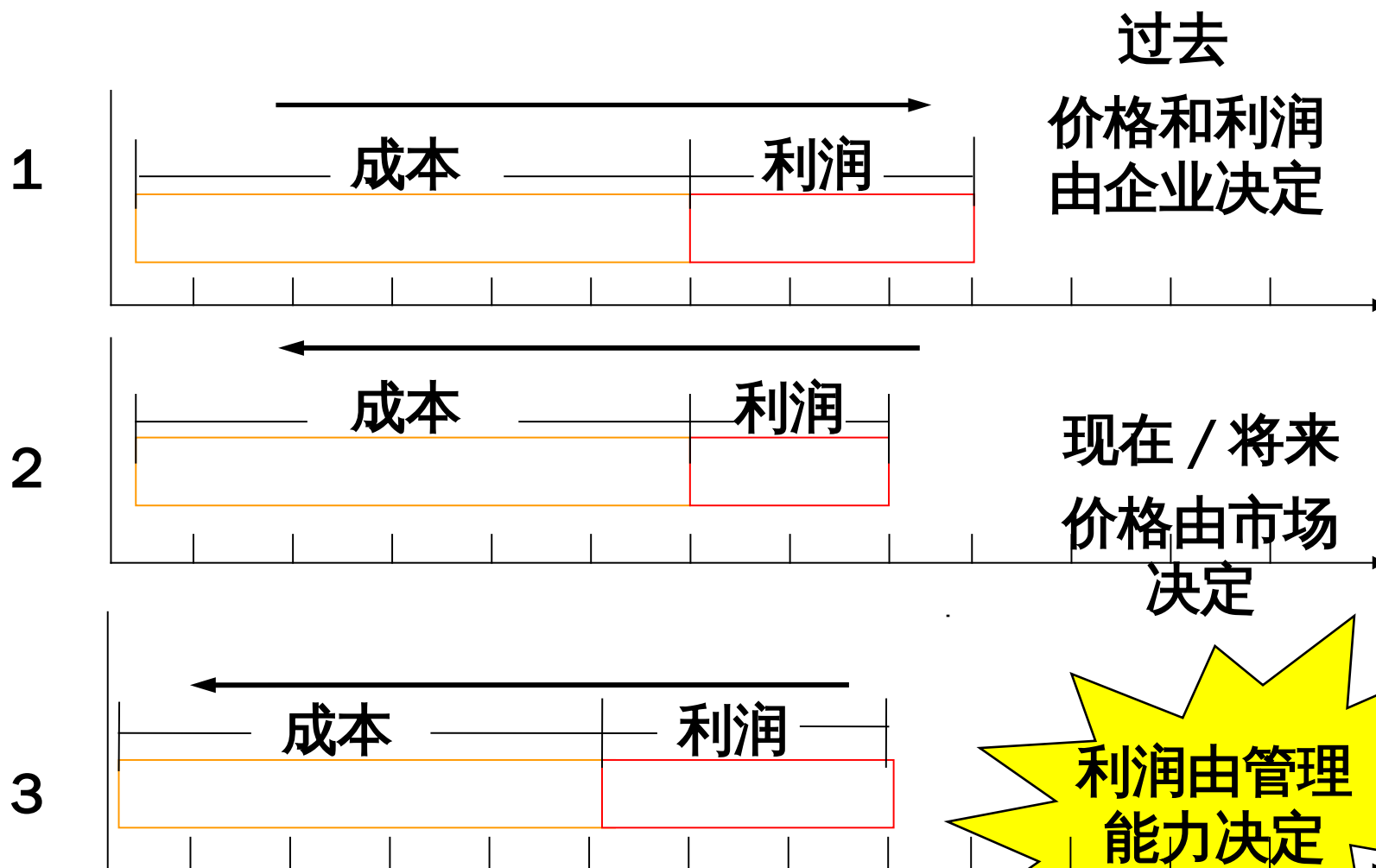
与时间赛跑



与同行竞争

企业竞争力的五大指标

企业竞争力



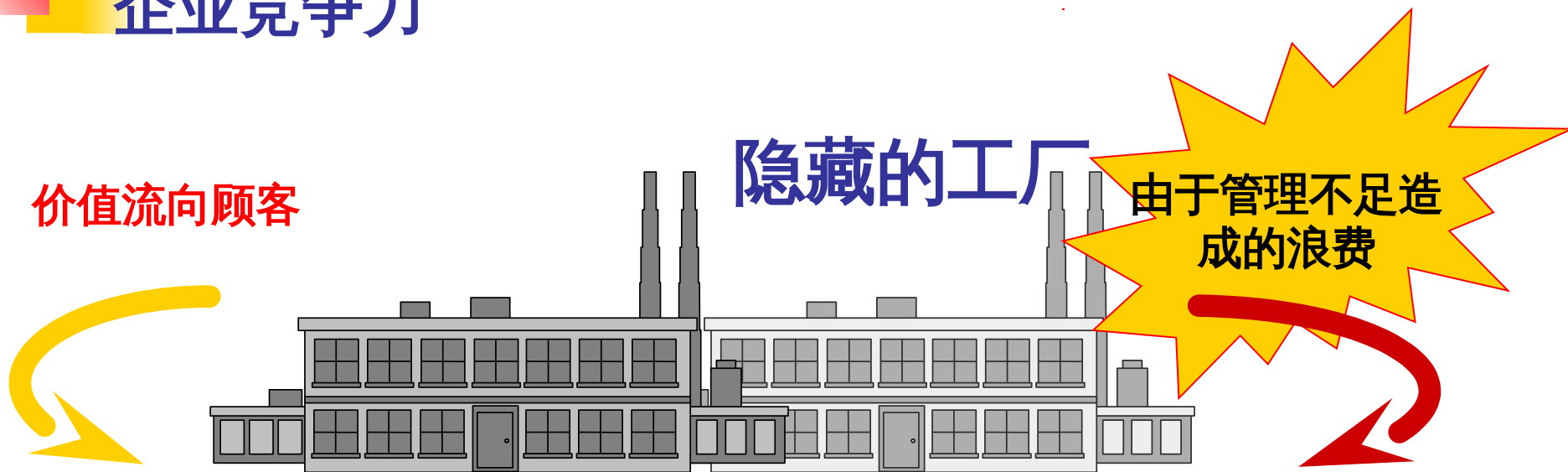
过去
价格和利润
由企业决定

现在 / 将来
价格由市场
决定

利润由管理
能力决定

成本 & 利润 & 价格

企业竞争力



在顾客眼中能提供产品价值的过程

• 顾客付钱的特征与特性...

浪费构成了成本的主要部分

浪费分布在整个价值流中

- 多余的库存
- 返工
- 等待时间
- 过多的搬运
- 多余的移动距离
- 测试与检验

企业竞争力

传统的看法

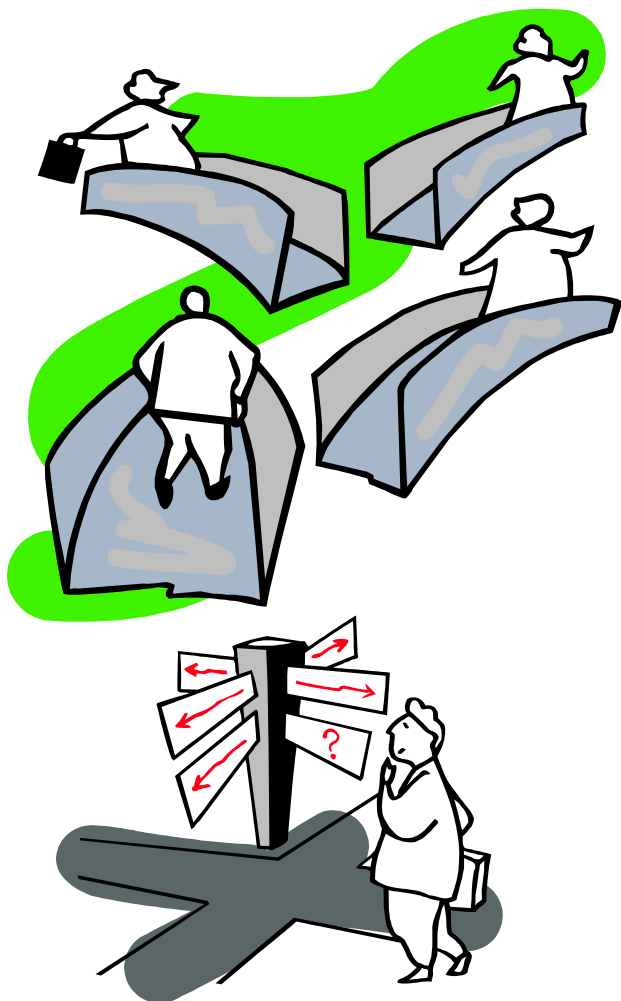
材料、报废、退货、废弃物

浪费的
概念

现代的定义

所有一切不增值的活动（顾客角度）

关注顾客的价值



GOAL

关注顾客的价值

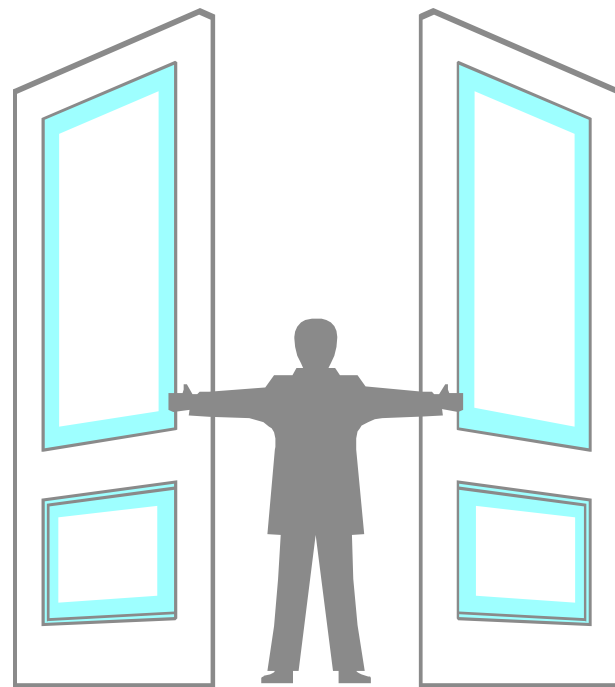
目的
愿景
计划



关注顾客的价值

1. 谁是我的顾客？
2. 顾客对我的期望是什么？
3. 我如何才能满足这些期望？
4. 我怎样知道顾客满足与否？
5. 顾客不满足时我如何改进？

工作的 基本问题

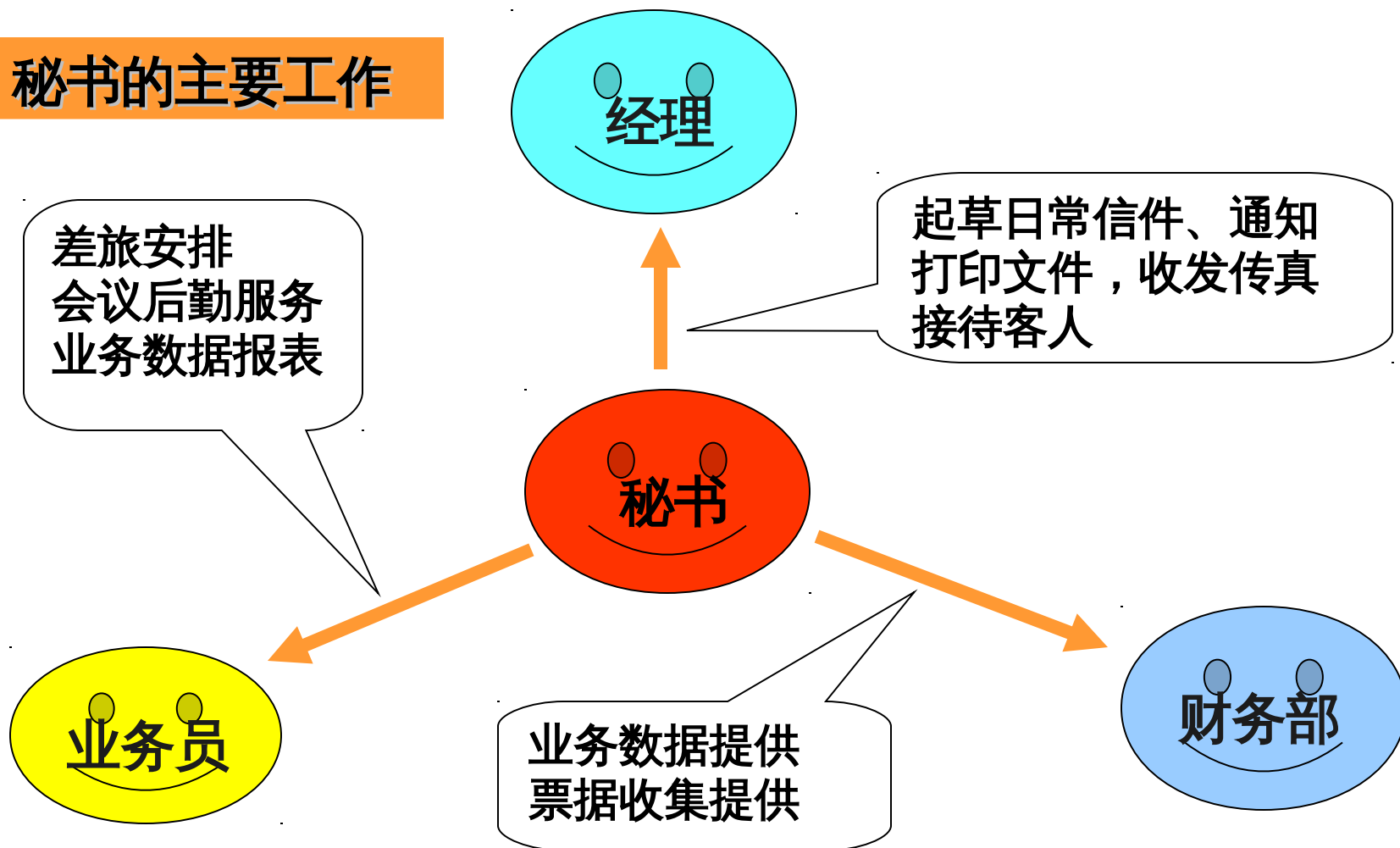


我的客户是：

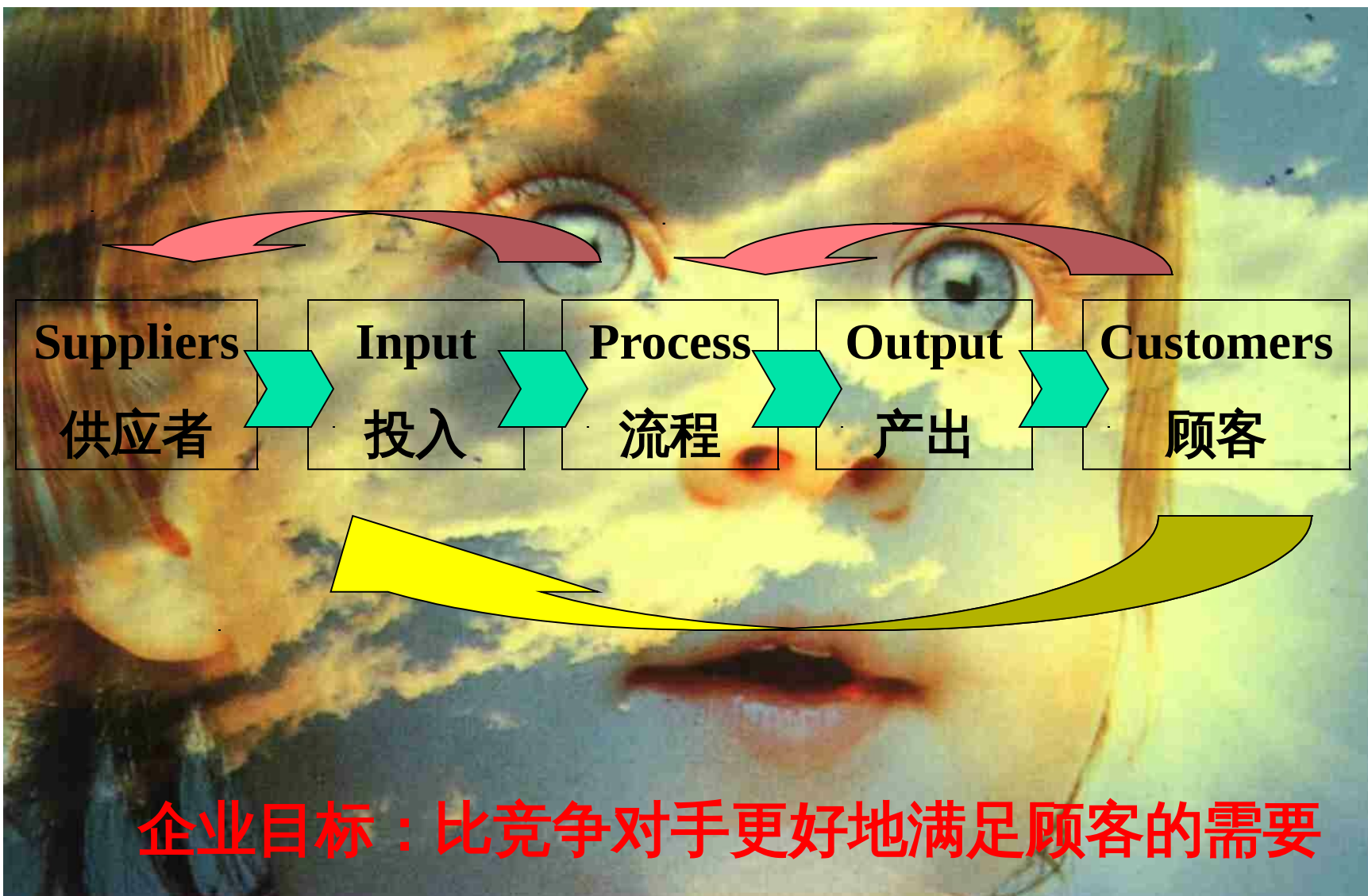
- 直接上司
- 直接下属
- 为其提供工作支持的同事
- 曾对自己提出抱怨的人
-

客户关系图

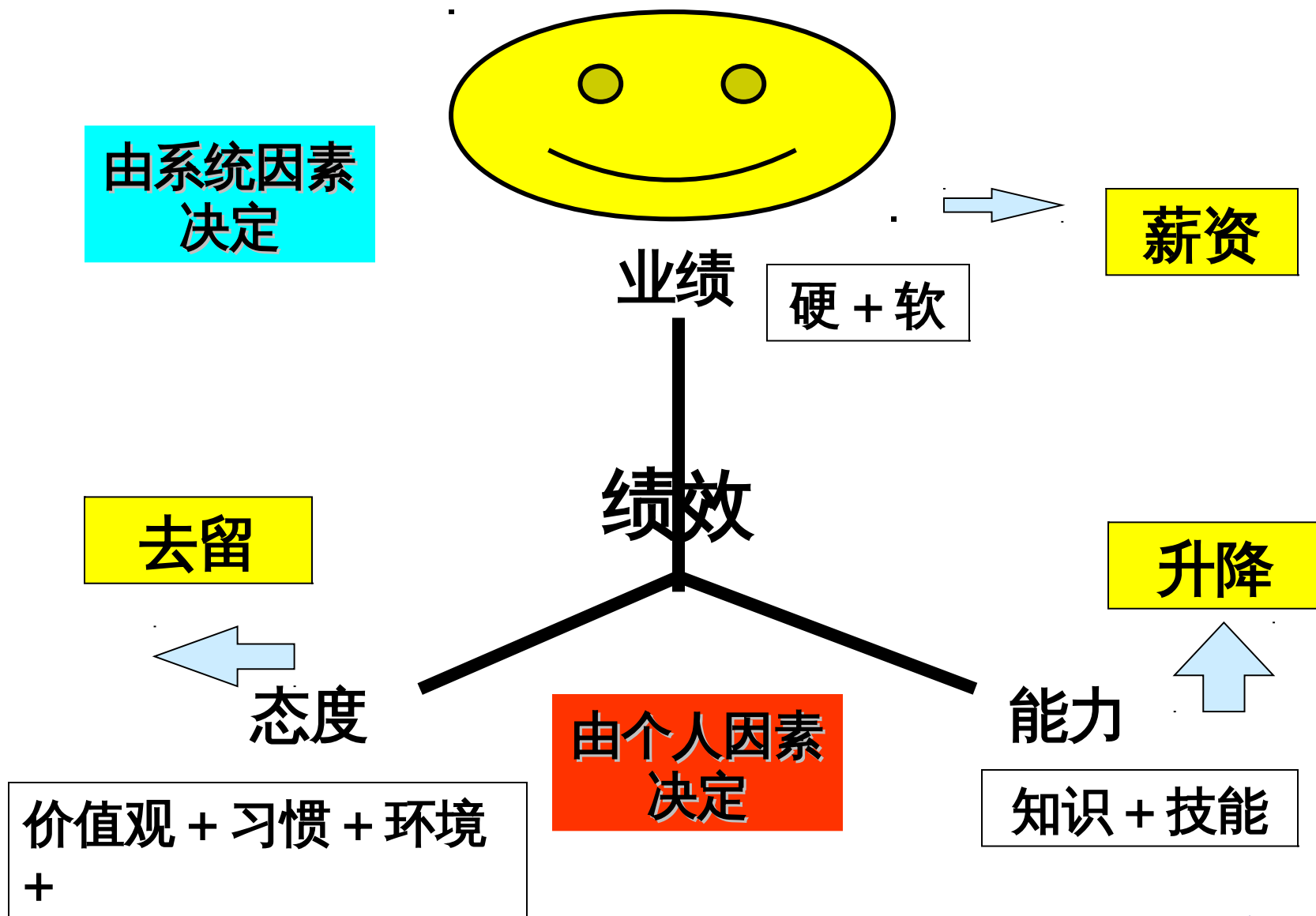
秘书的主要工作



SIPOC 系统观



SIPOC 系统观



工作的七大意识

1. 顾客意识
2. 目的意识
3. 成本意识
4. 时间意识
5. 问题意识
6. 成果意识
7. 团队意识



小组讨论

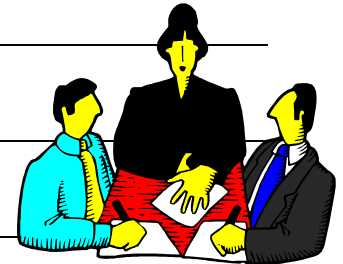
意识测试



Q&A

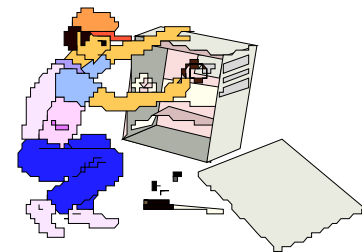


要点整理



三人学习

实践计划



实践计划

本课程我感触最深的地方是：

我将在自己的工作（生活）中改变如下：

预计期限