



努力搭建沟通桥梁， 持续提升服务品质

文/天伦分厂 付浩云

业务员是车间与客户沟通的桥梁，一个好的业务员与车间、客户进行积极、良性的沟通，是业务成功的关键。

沈耀杰于2019年开始从事业务员相关工作，“主动热情，思路清晰”是同事对他的评价。在日常工作中，他第一时间询问客户具体要求，针对不同情况找车间对应负责人提前沟通，将生产中出现的问题耐心与车间共同研判，一起讨论分析。同时将车间的意见、建议反馈给客户，提前规避生产风险，避免生产中、生产后因前期沟通不畅通导致变更，从而影响交期。每隔一段时间，他还会到客户公司进行拜访与回访，及时将客户的想法和要求传达到厂里，大家共同做好对客户的服务。在他的努力下，每年的业务量都在持续提升。

业务员对于自己负责的客户、订单要求都非常熟悉，有效、恰当的工作方法也会辅助车间生产事半功倍。

沈耀杰在平时会定期梳理自己手头的单子，优先沟通解决存在滞留、阻塞的环节，车间需要配合时则积极主动承担责任，合理解决问题，尽可能缩短客户加工周期。同时他还会对工作进行回顾、反思，在欠缺的地方积极提升。为满足客户对于产品环保性能、牢度性能及其他功能性新要求，更好的进行业务对接工作。他会陪同客户一起找技术负责人学习，积极自学一些染色、牢度相关的基础知识，加深对不同染料、防水以及基本的牢度测试方法的了解，通过提升专业素养和基础水平来更好的服务客户。