



好交付

订单核得准、进度查得到、问题有人管，让客户买得放心。

安装完成不等于结束
客户确认才算完成

看场景 · 选工具 · 做动作 · 出结果



怎么使用这份课件

今天请拿出本店真实产品、客户或项目。我们讲一步、练一步。

- 01 讲清结果**
先把今天要解决的门店问题和合格标准讲清
- 02 完整示范**
我先按标准示范一遍
- 03 现在分组练一遍**
执行人、客户、观察员三人一组，现场纠偏
- 04 实填工具**
打开填写范例，再录入一条本店真实数据
- 05 7天复查**
写清责任人、完成数量、检查日期和未完成处理

讲完这一页就进入本模块。后面边讲边练，不重复讲培训方法。



这个模块接什么、做什么、交什么

先确认工作从哪里来、由谁完成，做完以后交给谁。

本模块做成什么

每个订单都经过核对，有明确排期和负责人；出现问题及时反馈并处理完成。

上游给什么

好成交移交合同、图纸、配置、尺寸、承诺和客户重点。

完成后交给谁

把验收结果、客户反馈和问题记录交给好口碑与好经营。



谁来做，做到什么程度

先确认负责人和检查方法，练完后直接按结果检查。

责任分工

订单员	合同配置核对、下单、资料归档
设计师	图纸、复尺、技术交底和现场协同
安装/交付	到货、安装、保护、验收和整改
店长	节点预警、异常升级、客户沟通和复盘

今天的过关标准

- 01 能完成订单评审和交接
- 02 能建立可追踪的交付排期
- 03 能按标准安装验收
- 04 能处理异常并完成客户回访

结果指标：订单一次准确率 · 准时交付率 · 一次验收通过率 · 问题处理时长



好交付的日常安排

每天处理当天工作，每周看一次效果，每月调整一次做法。

频次	固定动作
每日	检查在途节点、24小时内风险和客户待反馈事项
每周	看准时率、一次通过率、问题时长和重复问题
每月	选1个高频根因做A3，更新订单或验收标准



好交付的工作顺序

门店规模不同，可以调整数量和分工，关键顺序保持一致。

- 01 订单评审**
合同、配置、尺寸、图纸、价格、承诺一致
- 02 复尺下单**
达到条件后复核关键尺寸和现场状态
- 03 排期跟踪**
生产、到货、安装、验收节点可查
- 04 到货检查**
数量、包装、型号、颜色和损伤
- 05 安装验收**
现场保护、安装标准、客户签认
- 06 问题处理**
先控制影响，再定负责人、方案、时间和回访



三个常见门店场景，选一个现场练

每个案例都能用现有员工和门店条件完成，不要求额外搭团队。

案例 1 复尺发现尺寸变化

暂停下单，销售、设计、订单员重新核对图纸和客户确认。

当天交付：新版本图纸+下单条件

案例 2 预计延期

唯一负责人当天说明原因、影响、临时安排和下次反馈时间。

当天交付：客户确认+更新排期

案例 3 到货错色或破损

先隔离问题产品，拍照登记，确认补发或处理方案。

当天交付：问题记录+处理时限

现在这样练：选一个与本店最接近的场景，换成真实产品、客户或项目，再做一遍。



案例图示：发现交期风险，店长怎样不让客户失联

客户最怕“没人说、说不准”；风险出现当天就要有一次明确反馈。

门店场景

复尺资料未齐，原承诺
到货时间可能受影响

这一页只看一件事：
做完这一步，要知道下一步。

01

发现风险

订单评审发现资料或现场条件缺项

02

控制影响

明确暂不能下单/生产的原因与影响

03

主动反馈

由唯一负责人当天告知客户
下一次反馈时间

04

处理完成

补齐资料、更新排期，验收
后查清原因

证据留在表单：

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)

[▶ 点击观看 \(网页跳转\)](#)

请店长用客户听得懂的话说一次延期风险说明，避免推责任、避免失联。

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)

交付前先让客户看见：自己买的到底是什么

把产品照片、配置、订单和验收项放在一起核对，减少口头理解偏差。



01 | 核对外观

型号、颜色、尺寸与客户确认版本一致



02 | 核对功能

功能位、五金或使用方式现场演示一次



03 | 核对结果

安装完成后拍照、签字并给客户使用说明

现在练：每人任选一张图，先说客户会问什么；再写出门店该问的一句和下一步动作。

不要讲图片好不好看。每张图只练一次“客户会问什么—员工怎么回应—表单里留什么”。

交付现场用图核对：让客户看见每一项承诺

产品图、订单、安装结果和客户确认，要逐项核对并留下记录。



01 | 到货前核对

型号、颜色、尺寸、配件与订单一致

02 | 安装时核对

位置、外观、功能和现场保护逐项确认

03 | 交付后留证

照片、验收、使用讲解和下次回访时间都要记录

先说“客户会在意什么”，我再追问：“下一步应该做什么？”

现在练：用本店一张真实照片，按右侧三步完成一次 3 分钟讲解；讲完立即写入对应表单。

这页不要求背稿。要求每名员工用本店一张图讲出一个客户问题、一个价值点和一个下一步动作。

客户交付前最在意的，是承诺能否一项项核对

好风景官方产品/空间素材，用于现场练习；实际讲解以当期产品与价格文件为准。

订单确认、排期反馈、安装验收和使用说明必须对应到产品配置；客户不用追问，门店主动给下一次反馈时间。

练习：用F18或F20核对一次真实订单的配置、日期和责任人。



先说客户会关心什么，再用本店真实样品完整讲一遍。



成交后24小时内完成订单交接

客户

联系方式、地址、家庭和沟通偏好

产品

型号、尺寸、颜色、材质、数量、配件

方案

图纸版本、点位、收口和现场条件

承诺

价格、赠品、交期、服务和特殊说明

订单评审必须由销售、设计和订单三方核对

核对项	销售	设计	订单
客户与价格	主责	知情	复核
型号与配置	复核	主责	复核
尺寸与图纸	知情	主责	复核
交期与承诺	主责	协同	确认可执行



没有达到复尺条件，不强行下单

现场完成

墙地顶、水电、门窗和关键施工达到要求

尺寸稳定

拆改和找平不会再改变关键尺寸

点位明确

插座、开关、设备和管线已确认

责任清楚

未完成项、变化风险和复尺时间书面记录



交付排期至少设置六个节点





每次节点变化，都要同时更新三个人

客户

说明变化、影响和新计划

内部

销售、设计、交付和店长同步

供应

确认责任、补救和最晚时间

表单

更新交付排期和下一次沟通时间

到货检查先发现问题，别把问题带到客户家

检查	标准	处理
数量	与订单/清单一致	缺件立即登记
型号颜色	标签与实物一致	错货隔离
包装外观	无严重破损受潮	拍照留证
关键配件	五金、脚、连接件齐全	提前补件



安装现场按五步执行

- 01 保护**
保护地面、墙面、电梯和成品
- 02 复核**
开箱前再次核对产品与位置
- 03 安装**
按图纸、说明和安全标准施工
- 04 清洁**
清理包装、灰尘、胶痕和现场垃圾
- 05 讲解**
向客户说明使用、保养和注意事项



验收不能只问“满意吗”

外观

颜色、表面、缝隙、清洁

尺寸

位置、水平、垂直、收口和动线

功能

开合、抽拉、承重、坐卧和电器协同

资料

清单、质保、使用说明和整改记录

问题按影响分三级，处理速度不同

等级	判断	要求
一级	安全/重大使用/客户强烈投诉	立即止损，店长/老板介入
二级	影响功能或交期	当天方案，持续反馈
三级	轻微外观/可现场调整	约定时间完成并回访



异常处理固定六步

- | | | |
|----|-----|------------------|
| 01 | 先止损 | 保护现场、停止错误安装或承诺 |
| 02 | 听客户 | 确认事实、影响和客户诉求 |
| 03 | 定责任 | 指定唯一负责人，不让客户多头找人 |
| 04 | 给方案 | 临时措施+最终方案+时间 |
| 05 | 持续报 | 即使无新结果，也按约定时间反馈 |
| 06 | 再回访 | 客户确认解决，内部完成复盘 |



客户沟通只承诺可控制的事情

说事实

现在发生了什么，已确认什么

说行动

谁正在做什么，下一节点是什么

说时间

给下次反馈时间，不随口给最终日期

说边界

需供应商/现场确认的内容明确说明



同样的问题不能反复发生

找原因

出在销售承诺、设计、测量、下单、生产、物流还是安装

算影响

返工费用、延期、客户影响和人员时间

改做法

修改检查项、权限、培训或供应规则

再检查

后续订单是否还会出现同类问题



现场打开工具，记录一条真实工作

先看填写范例，再录入本店正在推进的客户、项目或任务。

F18	订单评审表	打开 →	F19	交付排期表	打开 →	F20	安装验收表	打开 →
F21	交付问题闭环表	打开 →	F38	服务补救授权与复盘	打开 →	F39	A3问题改善单	打开 →

一条有效记录至少包括：负责人、当前结果、下一步和完成日期。

请两位同事说出自己的记录，店长当场判断能不能执行。



现在练：用本店真实情况做一次

动作做对、记录写清、没有违规承诺，就可以回店试做。

01 订单评审

找出一份模拟订单中的8处风险

02 异常沟通

演练延期、错色和现场损伤三类问题

03 验收演练

依据检查表完成一次安装验收

每组结束后，讲一项做得好的地方，再指出一项需要重做的动作。



回店后7天要做完什么

第7天由店长检查结果。没有完成的，说明原因并安排补做。



离场前写清负责人、每天完成数量、检查人和检查时间。