

适用

经销商老板 · 店长
销售 · 设计 · 运营

门店工具应用版 V5.4

配套表单 5 张

SHARE

好口碑

客户满意后，再邀请真实评价、案例授权和转介绍。

服务做得好
客户才愿意推荐

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

交付后按3天、30天、90天回访，问题先处理，满意后再邀请评价和转介绍。

上游给什么

好交付提供验收结果、问题记录和客户反馈。

完成后交给谁

客户案例交给好内容，转介绍信息交给好客资。



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

销售	保持关系、请求评价和转介绍
交付/售后	解决问题、收集满意度
内容负责人	拍摄案例并管理授权
店长	每周检查未回访、低满意和转介绍结果

今天的过关标准

- 01 能按三个时间点完成回访
- 02 能判断何时适合请求评价和转介绍
- 03 能合规获得客户素材授权
- 04 能运营老客户活动并追踪转介绍

结果指标：按时回访率 · 满意客户率 · 口碑素材数 · 转介绍成交率



好口碑的日常安排

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	完成到期回访；新问题进入补救表并定负责人
每周	检查未回访、低满意、可授权案例和转介绍进度
每月	做老客户分层，策划一次服务/内容/社群动作



好口碑的工作顺序

门店规模不同，可以调整数量和分工，关键顺序保持一致。

- 01 验收确认** 确认交付结果与遗留问题
- 02 3天回访** 使用体验、问题和关怀
- 03 30天回访** 维护建议、满意度、评价与案例
- 04 90天回访** 关系维护、焕新机会、转介绍
- 05 素材授权** 明确使用范围和隐私处理
- 06 线索回流** 转介绍一客一号进入客资表



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 交付后3天回访

先确认会不会用、有没有问题，再判断是否适合邀请评价。

当次交付：回访结果+下次联系时间

案例 2 客户有小问题

先安排处理和反馈，问题解决后再谈评价或案例。

当次交付：负责人+处理时间+客户确认

案例 3 满意客户愿意介绍

提供一张简单案例卡或预约方式，让客户方便转发。

当次交付：授权记录+新客户下一步

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：交付后3天回访，先服务再形成转介绍

先确认产品会不会用、问题有没有人处理，再邀请客户分享真实感受。

门店场景

床垫与沙发交付后第3天，店员主动回访新客户

这一页只看一件事：
做完这一步，要知道下一步。

01

先问体验

问使用是否适应、是否有不清楚的地方

02

处理问题

发现问题先给责任人与处理时间

03

确认满意

问题解决后确认体验和客户意愿

04

整理案例

取得授权后再做案例、评价或转介绍

证据留在表单：

[打开 F22 客户3/30/90天回访 →](#)

[▶ 点击观看 \(网页跳转\)](#)

现在演练一通3分钟回访电话：先服务，后口碑，不能反过来。

[打开 F22 客户3/30/90天回访 →](#)

产品体验好、服务有人管，客户才愿意分享

品牌、产品和服务都经得起确认后，再征得客户同意整理案例。



01 | 品牌可信

厂区与品牌资料回答“这家企业靠不靠谱”



02 | 产品体验

材质和使用感受要回到客户真实生活



03 | 服务回应

先回访、先处理问题，再邀请客户评价或转介绍

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”。

可信的客户案例要有品牌、产品和服务证据

记录客户真实体验、交付结果和门店服务，不让客户照念广告词。



01 | 品牌可信

用真实企业与产品资料回答“靠不靠谱”

02 | 体验可信

用客户真实空间、使用感受和细节证据说明

03 | 服务可信

先回访和解决问题，满意后再取得案例授权

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。

服务完成后，再邀请客户留下真实口碑

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。

客户愿意推荐的前提，是相信品牌、产品和门店有人负责。完成3/30/90天回访并解决问题后，再征得授权记录案例。

练习：列出一位近期满意客户；写下回访时间、可分享内容和授权方式。



先说客户会关心什么，再用本店真实样品完整讲一遍。



三个回访时间点，各自只做一件关键事

时间	任务	不要急着做
3天	确认安装和使用是否正常	问题未解时索要好评
30天	提供保养建议、确认满意	群发促销
90天	经营关系、邀请活动/转介绍	不问候只要名单



请求口碑前，先过三个条件

交付完整

没有未说明的遗留问题

客户满意

客户明确表达认可或推荐意愿

关系自然

先提供服务和关怀，再提出请求



一次口碑请求用四步





案例素材至少拍齐五组

空间全景

说明整体效果和布局

细节证据

材质、收口、功能和工艺

客户表达

真实感受，不念统一广告词

使用场景

客户真正生活和使用的状态

前后对比

问题如何被解决



客户授权要写清四件事

素材

照片、视频、声音、文字哪些可用

渠道

朋友圈、短视频、门店、直播或总部

隐私

姓名、门牌、儿童、家庭信息如何处理

期限

是否可长期使用、是否可撤回



让客户更容易完成一次转介绍





老客户社群只发促销，很快就会失去信任

服务

保养、清洁、使用、换季提醒

内容

家居搭配、旧改、收纳、父母房

活动

老客户日、软装小课堂、样板间参观

权益

复购、焕新、转介绍感谢，规则透明

公开评价、朋友圈和转介绍要分别处理

类型	客户动作	门店动作
公开评价	平台真实评价	提供入口，不代写、不诱导虚假
朋友圈	客户自愿分享	提供真实照片和简短信息
案例视频	授权出镜/不出镜	尊重隐私、保留原意
转介绍	客户连接朋友	快速响应并回馈进展



低满意客户先修复，不进入口碑请求

听清

确认问题事实、影响和期待

解决

指定负责人和时间，持续反馈

确认

客户明确问题已解决

再经营

稳定一段时间后再谈评价和转介绍



每月做一次老客户盘点

可回访

已交付、信息完整、无重大未结问题

可案例

满意且有代表性，具备授权条件

可复购

有其他空间、焕新、适老或软装需求

可转介绍

认可度高、社区/圈层连接强



转介绍线索必须像普通客资一样管理

字段		为什么
介绍人		便于感谢与反馈
新客户同意		避免未经同意直接骚扰
需求与阶段		安排匹配服务
负责人/下一步		防止熟人线索被随意处理
结果		统计客资、到店、成交和回馈



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。

F22 客户3/30/90天回访

[打开 →](#)

F23 口碑素材授权

[打开 →](#)

F24 转介绍追踪表

[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 回访演练

分别模拟3天、30天和90天回访

02 口碑请求

在不施压的情况下请求真实评价

03 转介绍

用服务价值说明适合推荐的人群

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。

- 01 第1天 整理未来7天应回访客户
- 02 第2—4天 完成3/30/90天回访并记录
- 03 第5天 筛选2个可案例客户并沟通授权
- 04 第6天 邀请满意客户参加一次老客活动
- 05 第7天 统计评价、素材、转介绍和未结问题

离场前写清负责人、每天完成数量、检查人和检查时间。