

适用

经销商老板 · 店长
销售 · 设计 · 运营

门店带训实用版 V5.9

配套表单 5 张

SHARE

好口碑

先把服务做到位，再请客户说一句真实感受、介绍一个身边朋友。

先把服务做好
客户才愿意替我们说话

听得懂 · 练得会 · 回店就能做





这节课怎么学，学完怎么用

请拿出一名近期已交付客户。我们从回访、问题处理到评价或转介绍完整练一次。

- 01 先说清今天要解决什么** 先把门店现在卡在哪里、今天练到什么程度说清楚
- 02 我先做一遍** 我先用一个真实场景完整做一遍
- 03 大家动手练一遍** 三人一组：一人做、一人当客户、一人帮忙找问题
- 04 把结果记下来** 先看范例，再把本店一条真实工作记录进去
- 05 一周后看结果** 写清谁来做、做多少、哪天检查；没做完怎么补

方法说到这里。接下来直接进门店场景，边讲边练。



先明确输入、动作和完成标准

先说清开始前要准备什么、由谁完成、完成后进入哪一步。

本模块的完成标准

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。

开始前需要准备的资料

好交付提供验收结果、问题记录和客户反馈。

本模块完成后，下一步是

授权案例进入内容素材库；转介绍线索按新客资重新登记、分配和跟进。



谁负责，完成到什么程度

先定负责人、交付结果和检查时间，课后按记录验收。

岗位分工

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

现场完成标准

- 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 能记录转介绍线索并重新进入客资流程

店长以后就看这几项：按时回访率 · 满意客户率 · 口碑素材数 · 转介绍成交率



门店平时怎么维护老客户

每天把当天的事做完；每周看结果；每月只调整真正影响生意的做法。

什么时候	要做的事
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



从交付到转介绍，照着这几步走

人少可以一人兼多岗，但下面的顺序不要省。

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



先看三个回访场景，再选一位已交付客户演练

不编客户故事，直接用已交付客户练回访、补救、授权和转介绍。

案例 1 真实客户回访

进入客户家看入住后的真实生活，不让客户照念广告词。

口碑动作：先授权再发布

[▶ 看抖音参考 ↗](#)

00:22

案例 2 品质与专业服务

先用长期使用价值建立信任，再展示真实业主认可。

口碑动作：记录客户原话

[▶ 看抖音参考 ↗](#)

03:18

案例 3 家访反馈反哺产品

记录客户使用习惯和微改造，让反馈变成下一次服务依据。

口碑动作：回访后写改进项

[▶ 看抖音参考 ↗](#)

00:35

现场练习：选一名已交付客户，当场写清回访问题、服务动作和下一次联系时间。



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，我们只解决一个问题：
本页练习如何完成交付回访，并根据
客户状态安排服务、评价或转介绍。

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

请把本次处理结果记录到对应
表单：

[打开 F22 客户3/30/90天回访 →](#)

[▶ 看竖屏实拍参考](#)

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

现场演练：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。

先不评价画面是否好看；先确认客户问题、门店回应和下一步是否清楚。

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。



先确认服务结果，再决定是否请求评价或转介绍。

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

现场演练：用一名已交付客户完成一次回访演练，并把问题、满意度和下一步写入回访表。

不用背稿。先确认体验和问题，再决定是否进入评价、案例或转介绍。

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。



选一名近期满意客户，写清回访时间、可分享内容和授权方式。



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

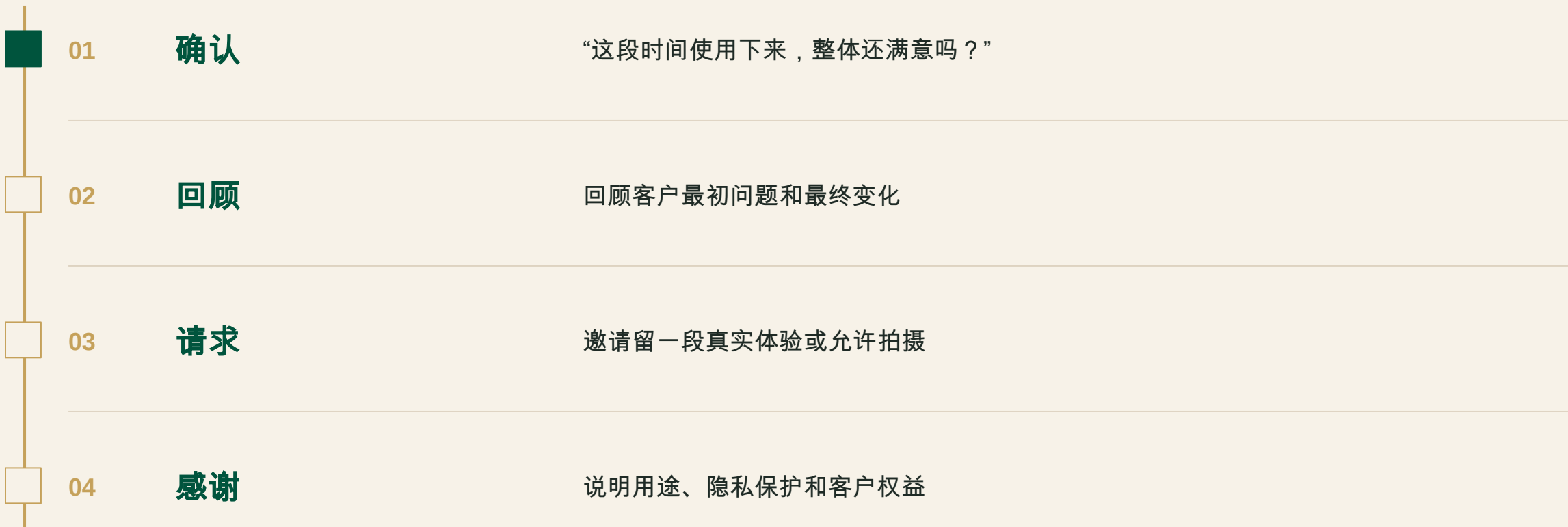
客户明确表达认可或推荐意愿

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

隐私

姓名、门牌、儿童、家庭信息如何处理

渠道

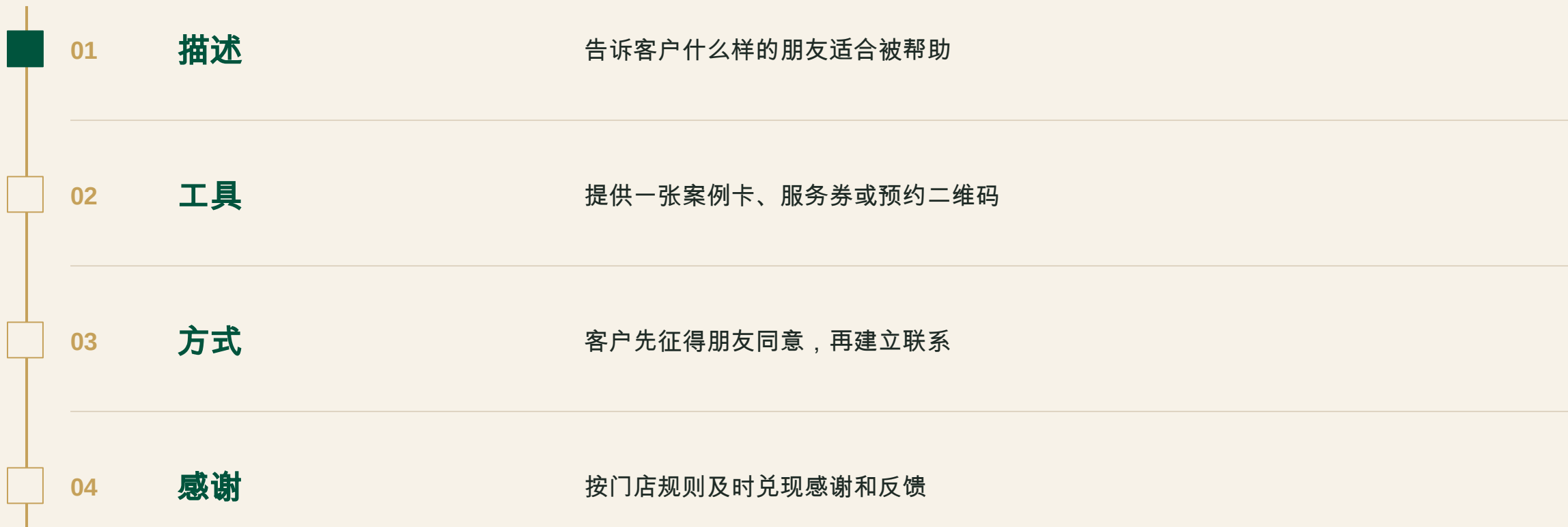
朋友圈、短视频、门店、直播或总部

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



客资负责人把转介绍客户作为新客资登记、分配和跟进

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



现在打开工具，完成一条可交接记录

先看填写范例，再用本店正在推进的客户、项目或任务完成一条记录。

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 一页问题复盘问题改善单

[打开 →](#)

为了让下一位同事能继续处理，记录中写清负责人、当前进度、下一步动作和完成日期。

请两位同事现场复述自己的记录；店长检查别人能否据此继续执行。



现场演练：用本店真实业务完成一次

店长按照动作结果、记录完整性和责任人三个项目进行验收。

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

每组演练结束后，讲师确认一项继续使用的做法和一项需要返工的动作。



回店后 7 天执行安排

第 7 天由店长按结果验收；未完成项当场确定负责人和补做时间。

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、每日动作、检查人和验收时间。