

SHARE

好口碑

把满意交付变成真实评价、内容素材、复购和转介绍。

一单结束后
下一轮增长开始

看场景 · 选工具 · 做动作 · 出结果





业务员按五步带店用工具，不需要重新备一套课

每个知识点都必须落到学员知道什么时候用、怎么用、用完怎么复查。

01 讲

用门店听得懂的话讲清一个标准

02 问

先问现状和难点，让学员参与

03 示

业务员或优秀员工完整示范一次

04 练

店长、营业员分角色练习并互评

05 填

打开对应表单，录入真实动作和下一步

带训：开场就说明今天不只听课，结束前每个人必须完成一次演练和一张真实表单。



开课前准备齐四样，现场就不会讲成空话

建议业务员提前1天向店长收集资料，并确认参训人员。

本店数据

最近4周客资、成交、交付或经营数据

真实案例

准备1个成功案例和1个问题案例

表单工具包

整包解压，保持课件与Excel目录不变

演练分组

3人一组：执行人、客户、观察员

带训：资料不齐也可以开课，但演练必须使用本店真实产品、客户或项目。

建议按这个流程完成一场门店训练

建议120—150分钟完成；不要连续讲满全程。

环节	业务员动作	学员交付
破冰与目标	说清本课要解决的门店问题	说出自己当前最大难点
标准讲解	每页只讲一个结论并提问	能用自己的话复述
业务示范	按标准完整做一遍	记录关键步骤
分组演练	观察、纠偏、让学员重做	完成一次角色演练
工具操作	打开对应工具并看第4—5行范例	第6行录入一条真实数据
考核带店	评分并布置7天任务	明确责任人和完成日期

带训：讲解时间不超过一半，至少留出40%的时间用于演练、填表和点评。

点击课件里的绿色按钮，就能打开对应执行表

为保证链接有效，请把完整ZIP解压后使用，不要单独移动PPT或Excel。

- 01 整包解压**
保留“02-七大模块培训课件”和“03-执行表单”目录
- 02 点击按钮**
在相关知识页或表单目录页点击“打开Fxx表单”
- 03 先看范例**
Excel第4—5行为虚构填写范本
- 04 现场实填**
从第6行填写本店真实客户、项目或经营数据
- 05 保存副本**
门店按日期另存，保留培训前后变化

带训：现场先点击测试；若Excel打开后未自动跳转，直接点击对应的Fxx工作表标签。



这套课的目的，是让门店每天照着做

不要求门店背概念；只要求把动作、责任、表单和复查做实。

先把动作说清

员工知道先做什么、做到什么程度、留下什么记录

每天有人检查

店长用晨夕会和看板看客户、订单、交付和当天卡点

问题当天处理

先回应客户，再定责任、时间和复查；重复问题再改标准

带训：让学员各选一个本店最薄弱的动作，写到F39作为本周改善题。

[打开 F39 A3问题改善单 →](#)

好口碑每天、每周、每月怎么跑

经销商门店团队精简，更需要短会和固定节奏，避免所有问题都等老板处理。

节奏	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

带训：现场把三个节奏写进店长日历，明确谁主持、看什么、产出什么。

用红黄绿管理异常：绿色复制，黄色纠偏，红色升级

阈值先用建议值，连续四周稳定后再按门店基线调整。

状态	判断	店长动作
绿	回访按时、问题已结、授权清楚	请求真实评价并设计转介绍工具
黄	回访逾期或满意度未确认	先提供服务，不索评不索客
红	问题未解仍索评、未经授权发布或隐私泄露	立即撤回素材并启动补救

带训：让店长读出本模块今天是什么颜色，并说出下一步负责人和时间。

[打开 F38 服务补救授权与复盘 →](#)

店长现场辅导固定五步，员工才会真正上手

管理者的任务不是代替员工解决，而是让员工掌握解决问题的方法。

- 01 定标准**
先说清合格结果和不可触碰的红线
- 02 看现场**
观察一次真实动作或角色演练，不凭印象
- 03 说事实**
指出看见的行为、数据和差距，不贴标签
- 04 让重做**
员工复述并立即再做一次，直到合格
- 05 留记录**
写下责任人、复查时间和结果，必要时补训

带训：业务员现场示范一次，再让店长用同样五步辅导一名员工。

[打开 F36 店长标准工作与现场观察](#)





这门课在7S里负责什么

Share | 承接满意交付：经营客户关系、口碑证据和转介绍。

本模块的结果

交付后按3/30/90天持续回访，形成评价、授权素材和转介绍线索。

上游输入

好交付提供验收结果、问题记录和客户满意度。

下游交接

口碑内容回到好内容，转介绍线索进入好客资。

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。



学完后，不只是听懂，而是能完成四件事

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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

谁执行、谁协同、谁检查，开课前先说清楚

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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

本模块只看这些结果指标

指标	口径	检查频次
按时回访率	按3/30/90天完成回访÷应回访	每周
满意客户率	达到门店满意标准的客户÷已回访	每月
口碑素材数	有授权、可发布的图文/视频	每月
转介绍成交率	转介绍成交÷转介绍客资	每月

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

好口碑标准流程

任何门店都按同一顺序做，规模不同只调整数量，不改变关键动作。

- | | | |
|----|-------|----------------|
| 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 |

带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。

案例图示：交付后3天回访，先服务再形成转介绍

口碑不是问客户要好评；先确认产品会不会用、问题有没有人处理。

门店场景

床垫与沙发交付后第3天，店员主动回访新客户

课堂只讲一件事：
每一步都要留下下一步。

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

问题关闭后确认体验和客户意愿

04

沉淀口碑

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）

带训：让学员演练一通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 →

让客户愿意分享的，是看得见的产品体验和被认真对待

产品、品牌与服务三个证据同时成立，才适合征得授权沉淀真实案例。



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

课堂练习：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”。

品牌、产品、服务三种证据，才构成可信的口碑素材

不让客户替门店说广告词；把真实体验、交付结果和服务回应拍清楚。



看图顺序：先让学员说“客户会在意什么”，再由带训人追问“下一步应该做什么”。

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

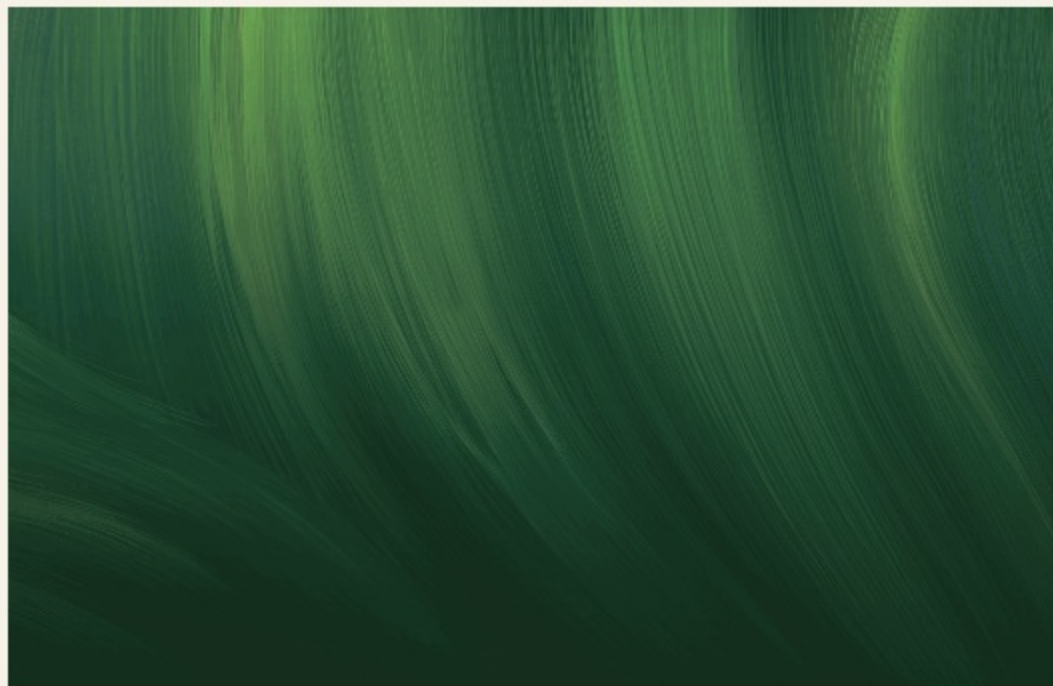
先回访和解决问题，满意后再取得案例授权

现场练习：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。

好风景厂区实拍：客户愿意推荐，前提是产品与服务可信

公开家居案例只用于拆解表达与工具使用；请结合本店产品、价格和服务标准重做。



课上怎么借这个案例练工具

可看什么

品牌信任不是口号，而是产品可追溯、服务有人负责

怎么拆

交付后回访—解决问题—确认满意—取得授权

门店怎么用

交付后取得授权，再记录为本地客户案例

[▶ 点击查看原案例（网页跳转）](#)

图文来源：好风景家居 | 企业厂区实拍

带训：先用公开案例练拆解，再拿本店真实客户、产品和服务记录重做一版。

口碑不是要来的，是服务完成后自然留下来的

好风景官方产品/空间素材，用于带训示范；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。先完成3/30/90天回访与问题闭环，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。



先让学员看图说客户会关心什么，再用本店真实样品完成一次讲解。

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

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

[打开 F22 客户3/30/90天回访 →](#)



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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。



一次口碑请求用四步



带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。



案例素材至少拍齐五组

空间全景

说明整体效果和布局

使用场景

客户真正生活和使用的状态

细节证据

材质、收口、功能和工艺

前后对比

问题如何被解决

客户表达

真实感受，不念统一广告词

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F23 口碑素材授权](#) →



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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F23 口碑素材授权 →](#)

转介绍不是索要名单，而是让客户容易推荐



带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。

[打开 F24 转介绍追踪表 →](#)



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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F24 转介绍追踪表 →](#)

公开评价与私域口碑，打法不同

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

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

[打开 F23 口碑素材授权 →](#)



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

确认

客户明确问题已解决

解决

指定负责人和时间，持续反馈

再经营

稳定一段时间后再谈评价和转介绍

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

打开 F22 客户3/30/90天回访 →



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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F22 客户3/30/90天回访 →](#)

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

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

[打开 F24 转介绍追踪表 →](#)



课件讲完后，必须用表单把动作留下来

表单是流程的证据，也是店长检查和总部复盘的共同语言。

F22 客户3/30/90天回访 [点击打开 →](#)

F23 口碑素材授权 [点击打开 →](#)

F24 转介绍追踪表 [点击打开 →](#)

F38 服务补救授权与复盘 [点击打开 →](#)

F39 A3问题改善单 [点击打开 →](#)

带训：先打开第4—5行填写范例，再让学员从第6行录入一条本店真实数据。

现场用工具：看范例、录真实、定下一步

表单不是作业，而是把动作、责任和结果留在门店的工具。

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 →

统一要求：第6行必须写清负责人、结果和下一步；没有下一步的记录，不算完成。

带训：随机抽2名学员讲解自己录入的内容，店长现场判断是否可执行。



现场演练：把知识变成一次真实动作

3人一组：执行人、客户、观察员；每轮结束必须依据表单给反馈。

回访演练

分别模拟3天、30天和90天回访

口碑请求

在不施压的情况下请求真实评价

转介绍

用服务价值说明适合推荐的人群

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

通过考核，才能独立执行本模块

总分100分，80分合格；关键红线项未通过，必须补训。

考核项	分值	合格标准
回访服务	30	时间、内容和问题记录完整
口碑素材	25	真实、代表性强且授权清楚
转介绍	30	征得同意、快速响应、反馈到位
低满意修复	15	问题未解不索评、不索客

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

回店7天，完成一次真实闭环

培训结束不是结课，完成真实结果才算结课。



带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。