

L.D. & SERVICE



解读客户

[文] 周宁宁

“一切以客户的需求为导向”是公司一贯奉行的服务理念，我们T3项目部作为践行公司服务理念的窗口，更在深刻领会这一理念的基础上，在一点一滴的工作中将理念用于实践工作。下面，我将结合我们项目部的具体情况，来谈一下我对客户需求的理解。

我们项目部在承接机场员工吸烟室改造工程项目的过程中，签订固定总价合同并且已经开工，但由于前期通风工程设计考虑不是很充分，一台风机选型过大，排风量远大于实际需求，如果按照原方案实施，势必导致排风管道的超负荷工作以及噪声、震动等诸多问题。问题出现后，我们对各甲方单位的需求进行分析：使用单位是航站楼东区管理部，出资单位是集团建设部。使用单位从旅客的使用感受出发，要求重新选型，出资方严把资金不能超预算的关，不赞同更换小功率风机。两个甲方从不同的角度出发，提出各自的需求，我们是完全可以理解的，但

是摆在我们面前是怎样妥善地解决问题，从而让两个甲方都满意。不同需求的矛盾摆在我们面前，似乎难以完美解决。我项目部从双方的利害关系和利益需求以及满足以上两个部门的需求出发，最终提出的方案是：在原设计风机位置安装两台并联交替使用的小型风机，同时出具第三方审计的预算，证明新方案成本不高于原方案。这样两个部门的需求都得到了满足。

实际项目运作中所要满足的单方客户需求并不是很难识别的，难的是当多方客户需求发生冲突的时候，我们是否能在复杂冲突的背后找到各方的主要需求，从而找到圆满解决多方需求的方案。能否识别客户的主要需求（尤其是在复杂环境中的需求识别），是我们能否满足客户需求的基本前提。“一切以客户的需求为导向”，其实就是要求我们千方百计识别并满足项目外部环境中的客户需求，从而实现项目的圆满运行。这句朴实无华的话语背后，有着太多的课题值得我们去探讨和解决。💡

作者为T3项目部 技术人员