

# 机械设备行业-数控机床 -销售 SOP 手册

CJM+销售分析+SFA+问题和话术

超兔 AI 智能体+通义千问大模型 生成

北京沃力森德软件技术有限公司 | [WWW.XTOOLS.CN](http://WWW.XTOOLS.CN)

# 目录

## 目录

手册概要 .....	4
1. 初步认知阶段 .....	5
1.1. 销售分析 .....	5
1.2. SFA .....	5
1.3. 问题和话术 .....	6
1.3.1. 客户关心的问题：公司实力如何？ .....	6
1.3.2. 客户关心的问题：数控机床设备有哪些类型和特点？ .....	6
1.3.3. 客户关心的问题：能否解决我司当前的生产问题或升级需求？ .....	7
1.3.4. 销售需引导客户的问题：您目前生产设备的主要挑战是什么？ .....	8
1.3.5. 销售需引导客户的问题：对新设备有哪些关键性能指标的要求？ .....	8
1.3.6. 销售需引导客户的问题：希望在哪些方面提升生产效率或产品质量？ .....	9
2. 需求明确阶段 .....	10
2.1. 销售分析 .....	10
2.2. SFA .....	10
2.3. 问题和话术 .....	11
2.3.1. 客户关心的问题：产品具体规格要求是否能满足？ .....	11
2.3.2. 客户关心的问题：性能指标是否达标？ .....	11
2.3.3. 客户关心的问题：产能提升的具体预期效果？ .....	12
2.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：能否详细描述一下您的生产流程及工艺需求？ .....	12
2.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对新设备的技术参数有哪些特别关注的地方？ .....	13
2.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：期望通过新设备达到什么样的产能目标？ .....	13
3. 产品调研阶段 .....	14
3.1. 销售分析 .....	14
3.2. SFA .....	15
3.3. 问题和话术 .....	15
3.3.1. 客户关心的问题：设备核心技术优势何在？ .....	15
3.3.2. 客户关心的问题：与竞品相比有何独特价值？ .....	16
3.3.3. 客户关心的问题：实际操作和维护难易程度？ .....	16
3.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：您希望通过新设备解决哪些生产中的痛点？ .....	17
3.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对于设备的操作便利性和易维护性有哪些期待？ .....	18
3.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：如何看待设备的核心技术特点与市场其他品牌对比？ .....	18
4. 实地考察阶段 .....	19
4.1. 销售分析 .....	19
4.2. SFA .....	20
4.3. 问题和话术 .....	20
4.3.1. 客户关心的问题：设备实物质量如何？ .....	20
4.3.2. 客户关心的问题：运行稳定性怎样？ .....	21
4.3.3. 客户关心的问题：生产环境和质量管理标准？ .....	21

4.3.4. 销售需要引导客户提出的问题: 参观样机后, 您认为哪些功能或特性对您尤为重要? .....	22
4.3.5. 销售需要引导客户提出的问题: 对设备的实际运行效果有哪些具体评价? .....	23
4.3.6. 销售需要引导客户提出的问题: 关于我们的生产环境和质量控制体系, 您有什么建议或疑问? .....	23
5. 方案评估阶段 .....	24
5.1. 销售分析 .....	24
5.2. SFA .....	24
5.3. 问题和话术 .....	25
5.3.1. 客户关心的问题: 解决方案是否贴合实际需求? .....	25
5.3.2. 客户关心的问题: 性价比如何? .....	26
5.3.3. 客户关心的问题: 售后服务保障? .....	26
5.3.4. 销售需要引导客户提出的问题: 您对个性化解决方案的整体满意度如何? .....	27
5.3.5. 销售需要引导客户提出的问题: 对于方案中提到的关键配置和技术支持有何看法? .....	28
5.3.6. 销售需要引导客户提出的问题: 对我们提出的售后服务承诺有何反馈或额外需求? .....	28
6. 商务谈判阶段 .....	29
6.1. 销售分析 .....	29
6.2. SFA .....	29
6.3. 问题和话术 .....	30
6.3.1. 客户关心的问题: 价格合理性? .....	30
6.3.2. 客户关心的问题: 付款方式灵活性? .....	31
6.3.3. 客户关心的问题: 交货期及时性? .....	31
6.3.4. 客户关心的问题: 技术支持与售后服务承诺? .....	32
6.3.5. 销售需要引导客户提出的问题: 您对我方提供的报价构成有何疑问或建议? .....	33
6.3.6. 销售需要引导客户提出的问题: 对于付款方式和交货周期, 您更倾向于哪种方案? .....	33
6.3.7. 销售需要引导客户提出的问题: 在技术支持和服务保障方面, 您有哪些特别的关注点或要求? .....	34
7. 合同签订阶段 .....	35
7.1. 销售分析 .....	35
7.2. SFA .....	35
7.3. 问题和话术 .....	36
7.3.1. 客户关心的问题: 合同条款是否清晰公正? .....	36
7.3.2. 客户关心的问题: 产品规格、数量、价格等信息是否准确无误? .....	36
7.3.3. 客户关心的问题: 交货期、付款方式等关键商务条件? .....	37
7.3.4. 销售需要引导客户提出的问题: 您阅读合同后, 对各项条款有无疑问或需要修改之处? .....	38
7.3.5. 销售需要引导客户提出的问题: 对于产品规格、数量、价格以及交货期等内容是否确认无误? .....	38
7.3.6. 销售需要引导客户提出的问题: 是否需要进一步了解我们的服务承诺和售后保障措施? .....	39
8. 订单执行阶段 .....	40

8.1. 销售分析 .....	40
8.2. SFA .....	40
8.3. 问题和话术 .....	41
8.3.1. 客户关心的问题：生产进度是否按计划进行？ .....	41
8.3.2. 客户关心的问题：送货时间是否准时？ .....	41
8.3.3. 客户关心的问题：安装调试是否顺利？ .....	42
8.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：关于订单生产进度报告的内容，您是否有需要了 解更详尽的部分？ .....	42
8.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对于预计的送货时间和物流安排是否满意？ .	43
8.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：在设备安装调试过程中，您希望我们提供何种协 助或指导？ .....	44
9. 售后服务阶段 .....	44
9.1. 销售分析 .....	44
9.2. SFA .....	45
9.3. 问题和话术 .....	45
9.3.1. 客户关心的问题：设备使用中遇到问题时响应速度？ .....	45
9.3.2. 客户关心的问题：解决问题的专业能力？ .....	46
9.3.3. 客户关心的问题：培训服务的质量和实用性？ ? .....	46
9.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：在设备使用初期，您可能遇到哪些常见问题或困 难？ .....	47
9.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对我们的售后服务响应速度和服务质量有何期 待？ .....	48
9.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：是否需要我们为您提供更具针对性的操作培训或 设备升级服务？ .....	48

# 手册概要

本手册根据客户旅程地图（CJM）理论，  
分析：基于用户角度的、完整的购买过程，  
以及在各个 CJM 各步骤的销售分析、SFA 和销售 QA。  
[注：本文下列全部内容由超兔智能体+通义千问大模型 AI 生成]

## 行业：

机械设备行业-数控机床

## 基于客户角度的售前步骤：

- 1.初步认知阶段→
- 2.需求明确阶段→
- 3.产品调研阶段→
- 4.实地考察阶段→
- 5.方案评估阶段→
- 6.商务谈判阶段→
- 7.合同签订阶段→
- 8.订单执行阶段→
- 9.售后服务阶段

# 1. 初步认知阶段

## 1.1. 销售分析

销售目标:	在初步认知阶段, 销售人员的主要目标是建立与潜在客户的联系, 了解客户的基本情况和业务需求背景, 为后续的销售流程铺垫基础, 同时树立企业及自有品牌数控机床设备的良好形象。
销售行为:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 通过电话、邮件、社交媒体或线下活动等方式接触潜在客户, 进行礼貌且专业的初步接洽。</li> <li>- 向客户提供公司简介、产品手册等基础资料, 介绍公司实力以及在数控机床行业的专业地位。</li> <li>- 主动询问客户当前生产状况、面临的技术瓶颈或升级需求, 初步评估客户可能对何种类型数控机床有潜在兴趣。</li> </ul>
销售物料:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司宣传册: 精炼展示公司发展历程、企业文化、成功案例和主要产品线。</li> <li>- 行业解决方案概览文档: 概述各类数控机床设备在不同行业领域的应用优势, 引导客户思考自身需求。</li> <li>- 客户案例研究: 提供已合作客户的成功案例, 用事实证明产品的性能和带来的效益。</li> </ul>

## 1.2. SFA

事务	详情
#1: 初步接洽潜在客户	通过电话或邮件向预先筛选的潜在客户发送公司简介及产品手册, 进行首次接触, 并预约进一步交流时间。
#2: 提供基础资料	整理并发送包含公司发展历程、企业文化、主要产品线以及行业地位的精炼版宣传册给潜在客户。
#3: 了解客户需求调研	主动与潜在客户沟通, 详细了解其当前生产状况、技术需求和设备升级计划, 记录关键信息以便后续分析。
#4: 分享行业解决方案	根据潜在客户的行业背景, 针对性地提供相应的数控机床行业解决方案概览文档, 引导其思考自身具体需求。
#5: 展示成功案例	挑选与潜在客户业务领域相关的成功案例研究, 通过邮件或会议形式呈现给客户, 强调产品的

	实际应用效果和价值体现。
#6: 跟进客户反馈	在初次接洽后的一周内，对潜在客户的反馈进行跟进，确认他们是否收到并阅读了提供的资料，询问是否有进一步的问题或需求讨论。

## 1.3. 问题和话术

### 1.3.1. 客户关心的问题：公司实力如何？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我非常理解您对我们公司实力的关注。我们的数控机床设备品牌是自主研发、设计并制造的，拥有完整的产业链条，从产品研发至售后服务全程一体化运营。我们已取得多项发明专利，并在行业内荣获多项权威认证，如 ISO9001 质量管理体系认证等。我们的产品广泛应用于汽车、航空、精密仪器等多个高端制造领域，且与众多国内外知名企业建立了长期稳定的合作关系，这无疑是对我们综合实力的有力证明。

#### 【亲和风格】

您好，亲！初次交谈就能感受到您对选择合作伙伴的严谨态度，真的非常赞赏。说到我们公司的实力，就像一棵深深扎根的大树，从产品研发到设计生产，再到销售和服务，每一个环节我们都精耕细作，力求做到最好。我们拥有一支高效专业的团队，以及一系列自主创新的产品专利和技术成果。不少知名大企业都选择了我们，他们的信任和支持就是我们实力最直观的体现，让您选择我们更安心、更放心。

#### 【方案风格】

在初步认知阶段，对于您的疑问“公司实力如何”，我可以为您提供一份详尽的实力展示方案。首先，我们在数控机床设备领域深耕多年，具备全产业链研发生产能力，自主知识产权丰富；其次，我们在行业标准和质量管理上严格遵循国际 ISO9001 体系，确保产品品质卓越；再者，我们的服务网络遍布全国乃至全球，能为客户提供及时高效的售前、售中及售后服务。同时，我还可以分享一些与我们合作的成功案例，让您更直观地了解我们在实际应用中的表现与实力。

### 1.3.2. 客户关心的问题：数控机床设备有哪些类型和特点？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，您好！我们的数控机床设备种类丰富，包括立式、卧式、龙门、车削中心等多种类型。特点方面，以立式数控铣床为例，它具备高精度加工能力，五轴联动技术确保了复杂曲面的高效精密制造；而卧式数控镗铣床则以其大承载力和优秀的重切削性能在行业中脱颖而出。每款产品均采用先进的控制系统，兼容多种 CAD/CAM 软件，并配置有智能诊断与预警系统，确保设备长期稳定运行及高效生产。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，很高兴为您介绍我们的数控机床系列。您知道吗？就像工具箱里有不同的

工具满足不同需求一样，我们的数控机床也有多种类型来适应各种加工场景。比如，立式数控机床就像是精密雕刻师，特别擅长处理细节丰富的零部件；而卧式机床就像是重型建筑工，能应对高强度、大负荷的工作任务。每一台机床都拥有智能化设计，操作简单易上手，且持久耐用，让您的生产过程既省心又高效。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在初步了解您的潜在需求后，我想向您阐述一下我们数控机床设备的分类及其特点。根据加工对象和工艺要求的不同，我们提供全方位的产品线：从适用于小型精密零件加工的立式数控铣床，到承担大型、重型工件镗铣任务的卧式数控机床，再到实现多角度一次性成型的五轴联动数控中心等。所有设备均配备业界领先的控制系统，集成度高、兼容性强，同时结合智能化监控与维护功能，全面优化生产流程，降低运营成本，旨在为您的企业量身打造最高效、最精准、最经济的全套解决方案。

### 1.3.3. 客户关心的问题：能否解决我司当前的生产问题或升级需求？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，您好！我们非常理解您对生产问题解决和升级需求的关注。作为数控机床设备领域的领先品牌，我们的产品不仅具备尖端的制造技术和卓越的性能表现，而且在研发阶段就紧密围绕行业痛点及用户需求进行设计优化。我们的团队拥有深厚的专业背景和丰富的实战经验，能够针对您的具体生产瓶颈或升级诉求提供定制化的解决方案。从前期的需求分析、方案设计到后期的设备安装调试以及持续的技术支持，我们都将全程参与，确保您在提升生产效率、精度和灵活性方面取得显著效果。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，很高兴听到您对我们产品的关注与期待。我们知道，生产设备的选择直接关系到您公司的生产效能和未来发展，所以我们始终站在您的角度思考问题。我们的数控机床设备就像您生产线上的得力助手，不仅能有效解决现有生产中的困扰，还能满足您未来的升级需求。我们将像对待朋友一样，详细了解您的实际情况，为您量身打造最适合的解决方案，并在合作的全过程中提供亲人般的服务支持。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在初步认知阶段，我们了解到贵司对解决生产问题及满足升级需求尤为看重。在此基础上，我司将采用以下三步走策略：

1. 需求诊断：首先派遣专业技术团队实地考察，深入了解您当前生产线的实际状况和待解决问题，明确您的特定需求。
2. 方案定制：基于详尽的需求分析，我们会整合自有产品研发优势，针对性地设计一套包括设备选型、工艺流程改进、智能化升级在内的整体解决方案。
3. 实施保障与服务跟进：确定方案后，我们将严格执行项目计划，保证新设备顺利安装调试并投入使用；同时，通过完善的售后服务体系，确保设备在整个生命周期内稳定高效运行，助力您实现生产效率与质量的双重飞跃。

### 1.3.4. 销售需引导客户的问题：您目前生产设备的主要挑战是什么？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，您好！在我们开始探讨数控机床设备合作之前，我想先了解下您当前生产设备所面临的痛点。请问您目前在生产过程中，是否遇到过如设备精度不足、效率低下、维护成本高、难以适应复杂工件加工需求，或者是希望提升自动化程度等方面的主要挑战呢？我们的自有品牌数控机床正是针对这些行业共性及个性化问题，进行了深度研发和优化设计。

#### 【亲和风格】

您好，亲爱的合作伙伴！我们知道每个企业都有自己独特的生产环境和需求，所以想请您分享一下，在日常使用生产设备时，有没有遇到过一些困扰或者瓶颈呢？比如设备可能不够精准、效率不理想，亦或是维修保养让您费心费力？我们都愿意倾听，并且我们自有品牌的数控机床就是为了解决这些问题而生，让您的生产过程更顺畅高效。

#### 【方案风格】

您好，尊贵的客户。在我们共同探寻最适合您的数控机床解决方案之前，我们需要明确您当前在生产设备方面可能遭遇的核心挑战。这可能涉及到设备性能参数无法满足精密加工需求、生产线整体效率有待提升、运营成本中维护费用过高，或者其他与生产效能相关的难题。基于此，我们会依据您的具体需求，提供一套定制化的数控机床产品及服务方案，旨在解决上述挑战并助力您的业务持续优化升级。

### 1.3.5. 销售需引导客户的问题：对新设备有哪些关键性能指标的要求？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，很高兴与您探讨数控机床设备的需求。在选择新设备时，有几个关键性能指标是值得我们深入讨论的：首先，精度等级如何？是否需要达到微米级甚至纳米级加工要求？其次，设备的稳定性及可靠性，包括连续运行时间和故障率等；再者，生产效率方面，如主轴转速、快移速度以及自动化程度能否满足您的大批量或高复杂度生产需求？此外，考虑到长远使用和维护成本，设备的可编程性、兼容性和易维护性也是不可忽视的关键要素。我们期待能更准确地了解您的具体需求，以便提供最佳解决方案。

#### 【亲和风格】

您好！非常高兴能有机会帮您找到最适合的数控机床设备。我们知道每个企业对新设备都有独特的需求，就像挑选一辆贴心座驾一样，我们需要考虑它的“内功”是否深厚。比如，设备加工的精准度能达到怎样的水平？这可是关乎到产品质量的心脏问题哦。还有设备的持久力如何，会不会像长跑健将那样稳定输出？又或者，在提高生产效率上，它能不能像快速赛车那样，既有高速又有灵活操控呢？当然了，为了让您用得省心，我们还要看看它的“智慧”——编程友好度和日常维护便捷性。您看，这些是不是都是咱们在选型阶段可以一起关注的重点呢？

#### 【方案风格】

在初步规划和配置数控机床设备时，我们的销售顾问通常会引导客户从以下关键性能指标进行考量。首先，根据产品工艺要求，明确所需设备的精度标准，例如 ISO 20/16/10 等不同精度等级；其次，评估设备运行效能，包括但不限于设备的 MTBF（平均无故障时间）、主轴寿命以及整体结构设计对稳定性的保障；再者，分析生产效率需求，考察机床的主轴转速、刀库容量、换刀速度、以及是否具备集成式自动化功能以提升产能；最后，从长期运营成本角度，确认设备的开放性、兼容性以及易维护性特点。基于以上四大维度，我们将为您定制化推荐匹配度最高的设备解决方案。

### 1.3.6. 销售需引导客户的问题：希望在哪些方面提升生产效率或产品质量？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，您好！我们了解到您的企业在追求卓越生产效率和产品质量上有着不断进步的需求。作为数控机床设备领域的领先企业，我们的产品在精密加工、自动化流程控制以及高效能产出等方面具有显著优势。我建议我们可以从以下几个核心领域探讨如何提升您的生产效率与产品质量：一是优化生产线的数控装备配置，二是采用更先进的工艺编程与刀具管理系统，三是提升设备的智能化监控与维护能力。您看是否有特别关注或希望优先改善的方面呢？

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，很高兴能跟您交流！我们知道每个企业都渴望在生产效率和产品质量上有更大的突破。想象一下，如果您的生产线能在短时间内实现更精准高效的加工，或者产品的精细度和一致性得到大幅提升，那将对您的业务带来多大的积极影响啊！那么，在日常生产中，您是否遇到过效率瓶颈、精度难题，或者期望在哪些具体环节进行改善呢？让我们一起找出这些关键点，看看我们如何能够提供帮助。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，针对您可能存在的提升生产效率和产品质量需求，我们已为您量身定制了三套解决方案供参考：

1. 高效生产优化方案：通过引进我们自主研发的高性能数控机床，结合智能排产系统，有效缩短非生产时间，提高单位时间产出；
2. 精密质量升级方案：运用先进数控技术精确控制加工过程，同时配合严格的质量管理体系及高精度检测工具，确保每一件产品的高品质输出；
3. 全面运维管理方案：提供一站式设备健康管理服务，包括远程监测、预防性维护及快速响应的技术支持，最大程度降低停机时间和维护成本。

请根据您的实际需求和痛点，我们可以深入讨论并进一步细化这三套方案，以期找到最适合您企业的解决方案。

## 2. 需求明确阶段

### 2.1. 销售分析

销售目标：	销售人员需深入理解客户需求，具体化和细化其对数控机床的具体规格要求、性能指标、产能期望等内容，并将这些信息转化为符合客户需求的产品推荐方案。
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 进行深度沟通交流，引导客户详细阐述其生产流程、工艺特点和改进方向。</li> <li>- 组织内部技术团队参与需求讨论，共同为客户设计初步的定制化解决方案。</li> <li>- 通过问卷调查、现场参观等形式，全面收集并记录客户需求数据。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 需求调研问卷：针对各项技术参数、使用环境、预期效果等方面，制定专业且易填答的需求调研表。</li> <li>- 定制化解决方案示例：展示过往相似需求场景下，如何针对性地设计和实现解决方案，增强客户信任度。</li> <li>- 设备性能对比表：列举多种型号机床的关键性能指标，帮助客户直观比较并作出合适选择。</li> </ul>

### 2.2. SFA

事务	详情
#1: 客户需求深度沟通	与潜在客户进行一对一深度访谈，详细了解其生产流程、工艺特点、产能需求及改进方向，确保全面收集和理解客户对数控机床的具体规格要求和性能指标。
#2: 组织内部技术研讨会	邀请技术团队参与客户需求讨论会议，共享已收集的客户需求信息，共同研讨并制定初步的定制化解决方案框架。
#3: 设计并发放需求调研问卷	基于客户需求特性，设计一套专业且便于填写的需求调研问卷，涵盖各项技术参数、使用环境、预期效果等方面，并及时发送给客户完成。
#4: 安排现场考察与演示活动	计划并实施客户到访参观工厂或现有成功案例现场，直观展示设备运行状态及实际效果，同时进一步了解客户现场条件及特殊需求。
#5: 整理并提供定制化解决方案示例	挑选具有代表性的过往项目案例，整理成定制化解决方案样本，突出展示针对不同客户需求如何精准匹配产品功能和技术支持，增强客户对品牌解决方案能力的信任度。
#6: 编制设备性能对比表	梳理公司各型号数控机床的关键性能指标，制

作清晰易读的性能对比表，以协助客户在多款机床间进行客观比较，从而更准确地选择符合自身需求的产品。
--

## 2.3. 问题和话术

### 2.3.1. 客户关心的问题：产品具体规格要求是否能满足？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对我们数控机床设备规格性能的关注。我们的产品均采用国际先进的数控系统，并可根据您的具体需求进行个性化定制。我们自有品牌的优势在于拥有独立研发团队和严格的质量管理体系，从设计源头确保了机床的各项技术参数均可达到行业高标准，甚至超越同类产品。同时，我们的销售服务会全程跟进，从前期选型到后期安装调试，确保每台出厂的设备都能精准满足您的实际生产要求。

#### 【亲和风格】

您好，非常高兴看到您对我们的数控机床设备规格有如此细致的关注。就像为孩子挑选最适合的成长环境一样，选择一台符合您生产线“口味”的机床至关重要。我想告诉您的是，我们的产品具有极高的灵活性与可定制性，就像是为您量身定做的一样。而且我们一直秉持着用户至上的理念，从产品研发到售后服务，每一个环节都力求贴心贴意，让您的每一次使用都能感受到我们像朋友般的亲近与关怀。

#### 【方案风格】

针对您的具体规格需求，我们可以提供一套完整的解决方案。首先，我们的数控机床设备具备多样化规格配置选项，能够根据您的生产工艺、精度要求以及产能目标进行深度定制。其次，依托于我们的自主研发实力，可以实现快速响应并优化调整设计方案，确保机床各项性能指标精准匹配您的期望值。最后，在实施阶段，我们将派遣专业技术团队现场指导安装调试，并提供全方位的售后技术支持，让您在使用过程中无后顾之忧，最大程度提升设备效能与投资回报率。

### 2.3.2. 客户关心的问题：性能指标是否达标？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对数控机床设备性能指标的关注。我们的产品在设计和研发阶段就严格遵循了行业高标准，并通过多次实际测试与优化，各项性能指标均超越国家标准。比如，精度方面我们达到了 $\pm 0.005\text{mm}$ ，加工效率比市场同类产品提高了 20%，且使用寿命更长，故障率更低，确保您的生产流程高效、稳定、精准。

#### 【亲和风格】

您好！我能感受到您对设备性能数据的严谨态度，这恰恰是我们品牌同样看重的地方。想象一下，就像挑选一部精密的“工业级瑞士手表”，每一项性能指标都是我们精雕细琢的成果。我们的数控机床不仅精度达到行业顶尖水平，而且在长期使用中能保持卓越性能，就像

是您的生产线上的可靠伙伴，持续为您创造价值。

#### 【方案风格】

在满足您对性能指标的需求上，我们的数控机床设备提供了一套全面而专业的解决方案。我们针对不同工件材质、尺寸及加工要求，配置了针对性的硬件与软件系统，使得机床的动态响应速度、定位精度以及连续运行稳定性等方面表现卓越。具体来说，我们能够实现 $\pm 0.005\text{mm}$ 的高精度加工，同时通过智能优化系统，提高整体加工效率达 20%以上。这样的设计方案旨在帮助您的企业有效提升产能、降低成本，最终实现业务目标。

### 2.3.3. 客户关心的问题：产能提升的具体预期效果？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，针对您关注的产能提升预期效果问题，我可以明确地告诉您：我们的数控机床设备采用先进的技术和高效的控制系统，能够精确控制生产流程并减少非生产时间。根据我们对过往案例的研究和分析，一般情况下，使用我们的数控机床设备后，产能可提升 30%-50%不等，具体数值会根据您的产品类型、工艺复杂度以及现有生产线状况进行定制化评估。我们会提供详细的数据模型和可行性报告，确保您的投资能够得到实实在在的回报。

#### 【亲和风格】

您好，亲爱的客户！我完全理解您对新设备能否带来实际产能提升的关心。想象一下，就像给您的生产线装上了一颗强大的“心脏”，我们的数控机床正是这样一款能够显著提升效能的好帮手。它通过精准快速的加工能力，优化生产节拍，让生产线运行更流畅，从而在整体上大大提高产能。为了让您有直观感受，我们会依据您工厂的具体情况，为您预测一个可能的提升幅度，并且一步步与您共同验证这一改变带来的积极影响。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在产能提升方面，我们可以为您量身打造一套解决方案。通过引进我司自有品牌的数控机床设备，结合先进的自动化及智能化技术，预计能有效改善当前生产线的瓶颈环节，大幅提升单位时间内产出效率。初步预估，相较于现有产能，升级后的生产线有望实现 30%-50%或更高的产能增长。我们将在深入研究贵公司产品特性和生产流程的基础上，设计详细的实施步骤和阶段目标，并辅以详实的数据分析报告，确保您能够清晰了解每个环节的改进成果，最终实现整个生产系统的高效运作与产能飞跃。

### 2.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：能否详细描述一下您的生产流程及工艺需求？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，为了更精准地为您提供符合您实际生产需求的数控机床设备方案，能否请您详细描述一下目前的生产流程和具体的工艺要求？例如，产品的材质、加工精度、批量大小、工件尺寸范围以及现有生产线的瓶颈或有待改进的地方等。这些信息将帮助我们为您设计出高效且经济的定制化解决方案。

#### 【亲和风格】

您好，亲爱的合作伙伴！我们知道每个企业的生产流程和工艺需求都是独一无二的。为了更好地理解您的业务并确保我们推荐的数控机床设备能够真正帮到您，可以请您分享一下您目前的生产过程和具体的技术要求吗？比如，处理的材料类型、需要达到的精度标准、日常生产的规模大小等细节，就像是在为我们绘制一幅生动的生产画卷，让我们能一起为您的生产效率提升找到最佳的“画笔”。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在我们共同探寻优化您生产效能的道路上，了解您的具体生产流程与工艺需求是至关重要的第一步。请您详细阐述当前从原材料处理到成品产出的具体环节，包括但不限于产品材质特性、目标加工精度、批量化生产规模及期望改善的工艺难题。这样，我们的技术团队便可以根据您的实际情况，量身定制一套囊括高效数控机床设备在内的整体解决方案，以期实现您的生产效率与效益的最大化。

### 2.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对新设备的技术参数有哪些特别关注的地方？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您在考虑投资新数控机床设备时对技术参数的高度重视。我们的产品阶段便严格遵循国际标准，并结合行业最新发展趋势，确保了设备在精度、稳定性、效率及使用寿命等方面的卓越表现。您可以特别关注以下几个关键参数：主轴转速范围、定位精度与重复定位精度、最大切削力度以及控制系统类型等。同时，我们也会根据您的具体生产需求，深入探讨这些参数如何影响实际加工效果和产出效益。

#### 【亲和风格】

您好！选购新设备就像挑选一位可靠的伙伴，技术参数就是这位伙伴的核心能力指标。比如，就好比是看一台车的速度、操控性和燃油经济性一样，数控机床也有它的“硬核”指标——像是主轴转速、精度控制、切削性能等。我们非常希望了解您最关心哪些方面，以便我们能更好地帮您找到符合期待、能够解决生产痛点的理想设备。

#### 【方案风格】

在针对您可能特别关注的新设备技术参数部分，我们已经为您准备了一份详细的分析框架。首先，我们将从核心功能入手，解析诸如主轴系统的动态性能参数、机床整体结构决定的几何精度以及进给系统对于加工速度和表面质量的影响。其次，我们会根据您的特定生产工艺要求，量身定制一套技术参数比较方案，突出展示各项参数如何匹配并优化您的生产流程，从而实现产能提升、成本降低和产品质量优化的目标。现在，请告诉我您最为重视的技术参数或性能指标，我们将据此展开深度交流与讨论。

### 2.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：期望通过新设备达到什么样的产能目标？

#### 【专业风格】

销售代表：您好，我了解到您正在寻求提升生产效率的解决方案。在探讨我们的数控机床设备时，能否请您具体分享一下，您希望通过新设备在产能上实现怎样的突破？比如，期望提高多少百分比的产出量，或者有无特定的日/月/年产能目标？这样我们能够更精准地为您定制符合需求的产品配置和优化方案。

#### 【亲和风格】

销售代表：您好！我们都明白一台高效稳定的数控机床对提升产能至关重要。既然咱们已经考虑升级设备了，不知您心中是否有个“小目标”，比如说希望新的设备能让生产线达到什么样的产能飞跃呢？无论这个目标是每天、每月或是每年的产量提升，都请您放心分享，我们会像朋友一样为您提供最适合的建议和支持。

#### 【方案风格】

销售代表：尊敬的客户，我们知道，明确的产能提升目标是您选择新数控机床设备的核心考量之一。为了确保我们提供的解决方案既能满足您的实际需求，又能发挥出最优效能，我们希望能深入了解您的产能预期目标。请问贵公司在未来一段时间内，计划通过引进新设备将产能提升到何种程度？一旦明确了这一关键指标，我们将立即着手设计一套从产品选型、安装调试到售后服务全方位匹配您产能目标的整体解决方案。

## 3. 产品调研阶段

### 3.1. 销售分析

销售目标：	在这一阶段，销售人员应协助客户深入了解公司的数控机床设备特性、技术优势以及相较于竞品的独特价值，进一步强化客户需求与公司产品的匹配程度。
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 安排线上或线下产品演示会，详细介绍设备的工作原理、功能特点、操作便利性等要素。</li> <li>- 提供详细的产品规格书和技术白皮书，确保客户全面掌握产品信息。</li> <li>- 对比竞争对手同类产品，突出自家产品的差异化优势和性价比。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 产品演示视频：生动呈现设备实际工作状态及操作流程，便于客户直观感受产品质量。</li> <li>- 详细的产品规格说明书：包含详细的技术参数、配置选项、维护保养指南等内容。</li> <li>- 竞品分析报告：公正客观地对比本公司数控机床与市场主流竞品的优劣势，凸显本企业产品的核心竞争力。</li> </ul>

## 3.2. SFA

事务	详情
#1: 产品演示会安排	与客户沟通确定线上或线下产品演示会的具体时间、地点及形式,准备详细的产品演示脚本和PPT,确保全面展示数控机床设备的工作原理、功能特点以及操作便利性。
#2: 提供产品资料包	整理并发送包含产品规格书、技术白皮书在内的全套产品资料给目标客户。产品规格书应详尽列出各项技术参数、配置选项、维护保养方法等信息;技术白皮书则深度解析设备核心技术优势及应用案例。
#3: 制作并分享产品演示视频	协调相关部门制作数控机床设备的实际工作场景及操作流程的演示视频,确保视频内容专业且直观易懂,完成后通过电子邮件或在线会议等方式分享给潜在客户观看。
#4: 编制竞品分析报告	调研市场主流竞品,对比分析本公司数控机床在性能、品质、价格、服务等方面的差异化优势,并形成书面报告。将报告作为销售工具,适时向客户呈现,强调我司产品的核心竞争力。
#5: 个性化需求对接	深入了解客户需求,结合产品特性进行精准匹配,针对客户的特定应用场景提出解决方案,强化公司产品与客户需求的契合度。同时记录客户反馈,为后续产品研发与优化提供方向。

## 3.3. 问题和话术

### 3.3.1. 客户关心的问题：设备核心技术优势何在？

#### 【专业风格】

尊敬的客户,我们的数控机床设备在核心技术方面具有显著优势。首先,我们自主研发的操作系统经过多代升级迭代,实现了高效、精准的数字控制,确保了加工精度和稳定性远超行业标准。其次,机床采用先进的模块化设计与高强度材料结合,不仅保证了整体结构的刚性和耐用性,而且方便后期维护和升级。再者,我们的动态热补偿技术有效消除了高速加工过程中的热变形影响,从而大幅提升产品的加工质量和效率。简而言之,我们的核心优势在于精密控制、创新设计以及卓越性能表现。

#### 【亲和风格】

您好,亲爱的客户!说到咱们这款数控机床的核心技术优势,就像给您精心挑选了一位既聪明能干又稳定可靠的“好帮手”。它的“大脑”是自主研发的操作系统,如同高智商的大脑一样可以做到精确无误的指令执行。再看它的“筋骨”,采用的是国际领先的设计和优质材料,坚固耐用,保养起来也很省心。还有个独门绝技——动态热补偿技术,就像自带恒温调节功

能，无论工作多么繁重都能保持最佳状态，这样就大大提升了加工质量和效率，真正让您用得放心，用得舒心。

#### 【方案风格】

在进行产品调研时，您特别关注设备核心技术优势，这是完全合理的考量。根据您的需求，我们可以提供以下解决方案：我们的数控机床采用了自主研发的核心控制系统，具备高度智能化和精准控制能力，满足各类复杂零部件的精密加工需求；同时，我们通过模块化设计理念优化了机床的整体结构，确保设备在长期、高负荷运作下仍能保持优良的工作性能及较长使用寿命；此外，独有的动态热补偿技术是我们在行业内的一大亮点，能够有效减少高速加工中因热变形带来的精度损失，全面提升产品的综合竞争力。因此，选择我们的数控机床设备，就是选择了一个集尖端科技、稳定性能和高效产出于一体的全方位解决方案。

### 3.3.2. 客户关心的问题：与竞品相比有何独特价值？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我们的数控机床设备在与竞品对比中展现出的核心独特价值主要体现在三个方面。首先，我们自主研发的产品采用先进的控制系统和精密机械结构设计，确保了加工精度达到行业领先水平，从而提升您的生产效率和产品质量。其次，我们的设备具有出色的稳定性和耐用性，通过严格的质量把控和完善的售后服务体系，能够显著降低维护成本和停机风险。最后，我们根据市场需求不断迭代升级产品功能，提供定制化解决方案，满足您多样化的生产需求和未来扩展可能性。

#### 【亲和风格】

您好，朋友！说起咱家数控机床的独特优势，我可以这样给您打个比方：就好比挑选一辆性能卓越、持久耐用又智能化的跑车。我们的机床就像这样，它拥有业界领先的精密度，能让您的每一件产品都宛如艺术品般精致；同时，我们注重品质保证，像贴心的老友一样，提供全方位的售后服务，让您的生产过程无后顾之忧；再者，我们会根据您的具体需要量身定制方案，就像那辆独一无二的跑车，完全符合您对高效生产和未来发展的期待。

#### 【方案风格】

在产品调研阶段，针对您的关切，我们可以深入分析并展示出我司数控机床设备的独特价值方案。一，在核心技术方面，我们通过创新研发实现了更高精度、更快速度的加工能力，助力您提升整体生产效能。二，从运营成本角度看，我们的设备以卓越的稳定性及超长使用寿命有效降低了维护成本，且配合全面周到的售后服务，有力保障生产线连续运行。三，关于灵活性与适应性，我们提供深度定制服务，使设备能无缝对接并优化您的现有工艺流程，为您的业务拓展和产业升级创造更多可能。

### 3.3.3. 客户关心的问题：实际操作和维护难易程度？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我非常理解您对于数控机床设备操作与维护简易程度的关注。我们的自有品牌机床在设计之初就将用户体验和易用性作为核心要素考虑进去。采用先进的数控系统，界面友好直观，操作流程标准化且简明易懂，即使是没有丰富经验的操作员也能快速上手。同时，我们配备了详细的用户手册和在线教程，确保每一位使用者都能轻松掌握。

在维护方面，我们机床的模块化设计使得日常保养和故障排查更为简便快捷，关键部件均采用高品质耐磨材料和免维护结构设计，大大降低了维护难度和成本。此外，我们提供全天候的技术支持服务和定期的上门维护保养，全方位保障您的设备高效稳定运行。

#### 【亲和风格】

您好！我想您一定希望拥有一台不仅性能卓越，而且使用起来省心、维护便捷的数控机床吧？我们的产品就像一个得力助手，操作界面就像手机一样简单易懂，不怕新手上路哦。并且，我们还精心准备了详尽的教学视频和图文并茂的手册，让您在家就能自学成才。

说到维护，那更是让人放心。我们的机床设计人性化，各个组件易于拆装清洁，避免了繁琐复杂的维护过程。另外，我们始终陪伴在您身边，无论何时遇到问题，我们 24 小时待命的技术团队都会及时为您解答，还有定期的免费保养服务，让您的机床始终保持最佳状态。

#### 【方案风格】

在产品调研阶段，针对客户对数控机床实际操作和维护难易度的关注，我们特别提出以下解决方案：

1. **\*\*优化用户体验\*\***：我们数控机床配备的是业界领先的控制系统，集成图形化操作界面，具备自学习和智能引导功能，简化操作流程，大幅降低技术门槛，新员工培训周期短，上手快。

2. **\*\*模块化设计与低维护要求\*\***：机床主体结构遵循模块化设计理念，各部件布局合理，方便日常检查和清洁；关键零部件选用长寿命免维护材质，减少因维护导致的停机时间。

3. **\*\*全面售后服务体系\*\***：我们提供一站式售后支持服务，包括但不限于远程诊断、现场维修、定期巡检及预防性维护等。通过定制化的服务计划，有效解决客户的后顾之忧，确保机床设备长期稳定运行，提高生产效率。

### 3.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：您希望通过新设备解决哪些生产中的痛点？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我了解到您在生产过程中对效率和精度有着极高的要求。我们自主研发设计的数控机床设备，正是针对行业普遍存在的加工精度不足、生产效率低下以及设备稳定性差等痛点进行优化升级的解决方案。我想请您详细分享一下目前生产线上的具体问题，比如是否存在工件加工精度不达标、设备故障率偏高或者无法满足大批量快速生产的挑战？这样我们可以更精准地为您提供定制化的设备配置方案。

#### 【亲和风格】

您好，朋友！我们都知道，一台好的设备就像一位得力助手，能让生产工作事半功倍。我们的数控机床产品就是专为解决各种生产难题而生的。不妨设想一下，如果您的生产线能够实现更高精度、更快的速度和更稳定的性能，那将是多么美好的场景呢？现在，我想邀请您一起探讨一下，日常生产中让您最为头疼的问题，可能是产品质量不稳定、生产效率瓶颈，亦或是设备维护频繁等，让我们一起找出那些“痛点”，看看我们的设备能如何帮到您。

### 【方案风格】

在产品调研阶段，我们首要任务是深入理解并精确捕捉到您的核心需求。为了确保我们的数控机床设备能够有效提升贵公司的生产效能，我们期望与您共同梳理出当前生产线亟待解决的关键问题。例如，在精密制造环节是否遇到过加工精度难以突破的瓶颈？在大批量生产时，是否存在设备产能不足以支撑订单交付的情况？或者是设备的维护保养成本及停机时间影响了整体运营效率？我们将根据您的实际痛点，为您量身打造一套包含前期设备选型、中期安装调试到后期维护保养在内的全套解决方案。

## 3.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对于设备的操作便利性和易维护性有哪些期待？

### 【专业风格】

尊敬的客户，我非常理解您对数控机床设备操作便利性和易维护性的高度关注。在我们的产品设计阶段，我们特别注重这两方面的优化。例如，我们的数控系统采用人性化界面设计，支持一键操作与智能诊断功能，大大简化了操作流程并降低了误操作风险。同时，我们设备的模块化结构设计使得部件更换和日常维护更为便捷，显著减少了停机时间和维护成本。那么，您具体希望在哪些操作环节或维护服务上得到进一步提升呢？

### 【亲和风格】

您好，亲爱的客户！我们知道一台好用且易于维护的数控机床设备对于您的生产效率至关重要。想象一下，如果我们的机床像操作智能手机一样简单，不仅有直观的触控界面，还有智能化故障提示，是不是会让您的工作变得轻松许多？此外，我们还特意设计成了模块化构造，让您可以快速自行更换部分组件，就像搭积木一样方便，极大地节省了维护时间。不知您对此有何期待或者在以往使用中遇到过哪些不便之处呢？我们可以一起探讨解决方案。

### 【方案风格】

在进行产品调研时，我们充分考虑到客户对数控机床操作便利性及易维护性的实际需求。为此，我们提出以下几点解决方案：首先，在操作便利性方面，我们提供定制化的操作系统，具备图形化编程、自动排程以及实时状态监控等功能，旨在降低操作门槛，提高工作效率。其次，在易维护性上，我们设计了一套模块化、可快速拆装的结构体系，并配备智能预警和远程诊断系统，有效减少非计划停机时间，确保设备长期稳定运行。为了更精准地满足您的个性化需求，请问您对设备在这两个方面的具体要求有哪些呢？

## 3.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：如何看待设备的核心技术特点与市场上的其他品牌对比？

### 【专业风格】

销售员 A：您好，我们注意到您对数控机床设备的核心技术非常关注。我司自有品牌的数控机床在研发设计上具备独特优势，比如采用高精度伺服驱动系统、智能化自适应控制算法以及模块化结构设计等核心技术特点。与市场上的其他品牌相比，我们的产品在加工精度、

运行稳定性以及生产效率方面均有显著提升。为了帮助您做出更全面的评估，我们可以提供详细的技术参数对比分析报告，并安排一次实地操作演示，让您亲身体验我们产品的差异化竞争优势。

#### 【亲和风格】

销售员 B: 亲爱的客户，很高兴您关心我们的数控机床设备与其他品牌的核心技术区别。想象一下，就像选择一辆汽车，不仅要看发动机性能，还要看整体驾驶体验和持久耐用性。我们的数控机床就如同行业的豪华版“跑车”，在关键技术如精密控制、高效运作等方面都下足了功夫。我们非常愿意倾听您的具体需求，然后一起对比看看，相比于市场同类产品，我们的机床如何以更高的性价比，更好的服务，为您的生产线带来更强动力和更高效益。

#### 【方案风格】

销售员 C: 尊敬的客户，在设备选型阶段，我们充分理解您对核心技术对比的需求。针对市场上不同品牌的数控机床，我们的解决方案注重突出以下几个核心竞争力：首先，我们自主研发的智能控制技术可实现精细化作业，提高工件加工精度至行业领先水平；其次，独特的模块化设计使得机床具有良好的扩展性和维护便利性，降低长期运营成本；最后，结合全方位售后服务网络，确保设备高效稳定运行，减少停机时间。为了让您更直观地了解这些差异点，我们将为您量身定制一份详细的竞品分析报告及全套解决方案，旨在助力您做出最佳投资决策。

## 4. 实地考察阶段

### 4.1. 销售分析

销售目标：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 在此阶段，销售团队的核心目标是通过展示自有品牌数控机床设备的实物、生产环境和实际运行效果，让潜在客户对产品有直观深入的理解与信任。</li> <li>- 强化客户需求与我司产品的匹配度，突出我们的技术优势和服务质量。</li> </ul>
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 安排专业技术人员陪同客户参观工厂及生产线，详细介绍各环节工艺流程和质量标准。</li> <li>- 展示样机或实际应用场景，演示设备的各项功能、性能指标及操作便捷性，并解答客户关于设备使用、维护等方面的问题。</li> <li>- 记录并收集客户在实地考察过程中提出的具体需求、疑问和关注点，以便后续优化方案。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供详尽的《设备现场演示手册》，图文并茂地介绍设备的关键技术和性能参数。</li> <li>- 准备设备的实际应用案例视频和客户见证材料，增强客户对我司产品可靠性和市场口碑的认知。</li> <li>- 针对客户的特殊需求，定制《解决方案预研报告》，初步展</li> </ul>

示我们如何针对性解决其问题的能力。

## 4.2. SFA

事务	详情
#1: 实地考察行程安排	与客户确认参观时间，规划详细的工厂及生产线参观路线，并确保专业技术人员在指定时间陪同讲解。
#2: 设备展示准备	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 确保样机运行良好，展示功能齐全，性能指标突出。</li> <li>- 准备现场演示所需的所有物料，如操作工具、演示样品等。</li> </ul>
#3: 工艺流程与质量管理介绍	提前梳理各环节工艺流程和质量管理体系标准的详细解说词，制作可视化展示材料以辅助讲解。
#4: 客户需求记录与反馈	携带便携式记录设备或纸质记录表单，在实地考察过程中随时记录客户的疑问、需求和关注点。
#5: 《设备现场演示手册》分发	更新并打印最新的《设备现场演示手册》，确保每个客户参观时都能获得最新版本的手册。
#6: 案例视频与客户见证资料准备	整理设备实际应用案例视频，收集并打印相关客户见证材料，便于在合适时机展示给潜在客户。
#7: 定制《解决方案预研报告》	根据已了解的客户需求信息，初步制定针对性的解决方案预研报告，并在实地考察期间提供给客户参考讨论。

## 4.3. 问题和话术

### 4.3.1. 客户关心的问题：设备实物质量如何？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的关注。关于您关心的实物质量方面，我可以向您详细介绍：我们的产品采用国际领先的生产工艺及严格的质量管理体系，从原材料采购到出厂检验，每一道工序都经过了精密检测与严苛的质量把控。机身主体结构坚固耐用，关键部件均采用优质合金钢，确保长期稳定运行和高精度加工能力。同时，我们自有品牌的产品在出厂前会进行 72 小时以上的连续无故障测试，以模拟实际工况确保其性能表现。此外，我们也欢迎您亲临我司实地参观考察，现场见证我们对产品质量的严谨态度与自信。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，很高兴您对我们的数控机床设备感兴趣！我想说的是，实物质量这块儿请您一百个放心。就好比您挑选一辆好车，我们就像那个用心打造每一细节、追求卓越品质的制造商。我们的设备就像“硬核”工艺品，每一个零件都经过精心打磨和严格筛选，生产过程更是步步为营，严格按照国际标准来执行。而且，为了让您亲眼见证这份品质保证，我们可

以安排您亲自来厂参观，亲手摸摸这台“铁疙瘩”，看看它如何通过一道道严谨的质检流程，变成高效稳定的生产力工具。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在实地考察阶段，针对您的设备实物质量关切，我们为您设计了一套全面的质量验证方案。首先，我们会引导您参观我们的生产线，展示从原料选取至成品出厂的全链条质量管理流程，其中包括德国进口的精密零部件以及 ISO9001 认证的质量管理系统。其次，我们将让您亲睹产品耐久性测试环节，了解我们如何通过高强度、长时间的运行试验来确保产品的稳定性和可靠性。最后，您可以查看相关权威机构出具的检测报告，并有机会现场观摩设备的实际操作演示，以便全方位、立体化地感受我们数控机床设备的卓越实物质量。

### 4.3.2. 客户关心的问题：运行稳定性怎样？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，关于您关心的数控机床设备运行稳定性问题，我可以明确地告诉您，我们自有品牌的产品在设计阶段就充分考虑了长期、高负荷运行的需求。我们的核心部件均采用国际知名品牌，经过严格的质量检测和耐久性测试，确保其能在严苛的工作环境下保持高效稳定的性能。此外，我们拥有先进的动态热补偿技术和智能故障预警系统，能够在保证加工精度的同时有效防止因温度变化或潜在故障导致的不稳定因素。实际应用中，我们的产品平均无故障工作时间远超行业标准，深受众多大型制造企业的信赖。

#### 【亲和风格】

您好！我能理解您对机床运行稳定性的重视，毕竟这直接影响到您的生产效率与产品质量。让我给您打个比方，就好比一辆高性能且持久耐用的汽车，我们的数控机床也是这样精心打造的。每一个细节都体现了我们在品质上的坚持，从全球精选的优质零部件，到严谨细致的出厂检测，再到智能化的运行监控系统，都是为了确保设备如“老黄牛”般任劳任怨、稳定可靠。不少用户反馈，自从使用了我们的机床后，生产线的稳定性得到了显著提升呢！

#### 【方案风格】

针对贵公司对数控机床运行稳定性的高要求，我们特别制定了详细的技术保障方案。首先，我司数控机床的关键传动部件、控制系统及冷却系统均选用业界公认的顶级供应商，确保硬件基础的卓越品质。其次，在软件层面，我们采用了自主研发的动态平衡算法与实时监控技术，可有效避免因温度波动、负载不均等因素引起的设备运行不稳定。最后，我们承诺提供全天候的技术支持服务，并定期进行设备维护保养，以延长使用寿命并确保设备始终保持在最佳运行状态。综合上述措施，我们有信心满足并超越您对运行稳定性的期待。

### 4.3.3. 客户关心的问题：生产环境和质量管理标准？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备制造工厂的关注。在生产环境方面，我司严格遵循 ISO 9001 质量管理体系标准，打造了一流的无尘车间，确保每一道生产工序都在恒温恒湿、防尘防静电的环境中进行，有效防止了微小颗粒对精密部件的影响。而质量管理上，我们采用的是精益六西格玛管理方法，从原材料进厂到成品出厂，每一个环节都实施严

格的品质控制，并配备先进的检测设备及专业的质检团队，做到全过程可追溯，确保产品的性能稳定和精度达标。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，欢迎您来到我们的生产基地实地考察！在这里，您会发现我们的生产车间就像一个精心呵护的工作室，洁净明亮的环境就如同我们对待每一台数控机床设备的态度一样严谨细致。为了保证产品质量，我们不仅按照国际顶级的质量管理体系运营，更注重每一个细节，像照顾孩子一样对待每一道工序。我们的质量管理不仅仅是冰冷的标准和流程，更是每一位员工心中的责任感与匠心精神，让每一件产品都充满“温度”。

#### 【方案风格】

在您的实地考察过程中，我们将详细展示我们如何通过构建高标准的生产环境来保障数控机床设备的精密度和稳定性。具体而言，我们的生产环境全面符合 ISO 9001 质量管理体系要求，通过运用先进的无尘技术以及恒温恒湿控制系统，有效避免环境因素对产品质量的影响。而在质量管理层面，我们已制定并执行一套全方位、全流程的质量控制方案，包括但不限于原料入厂检验、过程质量监控、成品出库复检等环节，确保每一环节都有严格的质量把关，从而为您提供始终如一的高品质数控机床设备。

### 4.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：参观样机后，您认为哪些功能或特性对您尤为重要？

#### 【专业风格】

销售员 A：“尊敬的客户，在您参观了我们的数控机床设备后，我非常期待听到您对我们产品的实际感受。尤其是关于功能和特性方面，您认为哪些是与您当前生产需求最为契合或者对提升生产效率、精度控制等方面至关重要的？这样有助于我们更精准地为您提供定制化的解决方案。”

#### 【亲和风格】

销售员 B：“您好，很高兴今天能带您详细了解我们的数控机床设备。在您亲自体验过样机后，相信一定有了直观的感受。不妨告诉我，有没有哪些功能或特性让您眼前一亮，觉得特别符合您的日常加工需求，或是有望解决您目前生产中遇到的痛点呢？让我们一起找出最适合您的那部分吧。”

#### 【方案风格】

销售员 C：“在您全面考察了我们的数控机床设备后，为了更好地匹配您的业务需求并优化生产流程，请允许我引导您深入探讨一下关键功能和特性。比如，对于高精度零件的加工能力、自动化程度、运行稳定性以及后期维护便捷性等，您可能有着特定的要求。请您分享一下对这些方面的看法，我们将基于您的反馈提供一套量身定制的综合解决方案。”

### 4.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对设备的实际运行效果有哪些具体评价？

#### 【专业风格】

销售代表：“尊敬的客户，在您实地考察我们数控机床设备的过程中，我非常鼓励您从以下几个维度来评价设备的实际运行效果：首先，您可以关注设备的精度保持性，即在连续加工过程中的稳定性和一致性如何；其次，观察设备的运行效率与能耗比，是否达到行业高效节能标准；再者，可以深入了解我们的智能控制系统，评估其操作便捷性、故障预警和远程诊断功能。当然，还包括设备的耐用度、维护保养便利性以及整体的性价比等方面，您的任何实际体验和反馈对我们来说都是极为宝贵的。”

#### 【亲和风格】

销售顾问：“您好，很高兴您能亲自来到我们公司进行实地考察。当您在试用数控机床时，不妨想象一下它将在您的生产线上大显身手的情景。您可能会关心的是，设备加工出的产品质量是否始终如一，操作起来是不是像家用电器那样简单易懂？又或者，您可能还会留意到，设备在长时间运行后，性能是否依旧出色，维护成本是否合理？这些都是我们在日常交流中很多客户会特别关注的实际运行效果方面的问题，欢迎您随时向我提问或分享您的感受。”

#### 【方案风格】

销售专家：“在此次实地考察阶段，为了帮助您全面且深入地了解我们数控机床设备的实际运行效果，我们建议您围绕以下核心评价指标进行考察：

1. 加工精度及稳定性：考量设备能否满足您产品高精度要求，并保持长期稳定的性能输出。
2. 效率与能耗表现：分析设备单位时间内产出与能源消耗的比例，以判断其是否符合高效低耗的标准。
3. 智能控制与运维便捷性：评估人机交互界面友好程度、智能化管理水平以及预防性维护服务的有效性。

通过这些关键点的详尽考察，我们将共同制定一套最贴合您需求的解决方案，确保您投资的数控机床设备能在实际运行中发挥最优效能。”

### 4.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：关于我们的生产环境和质量控制体系，您有什么建议或疑问？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常欢迎您来到我们的生产基地进行实地考察。在参观过程中，我们非常重视您对我们生产环境和质量控制体系的见解。为了确保您全面了解，我将引导您逐步参观从原材料入库到成品出厂的每一个环节，并详细解读我们如何运用先进的数控技术和严谨的质量管理体系来保证每一台机床设备的性能和稳定性。在此阶段，任何有关生产环境、工艺流程、质检标准或是改进意见的问题，我们都诚挚欢迎并随时为您解答。

**【亲和风格】**

亲爱的客户，非常高兴您能亲自莅临指导！现在您正身处我们“心脏”区域——生产现场及质量控制中心。这里的一切都是为了让每台自有品牌的数控机床达到卓越品质。请您随意走动，就像在自己家一样，有任何关于我们生产环境是否整洁有序、质量控制体系是否严苛有效等问题或建议，都请尽管提出来，咱们边看边聊，共同探讨如何让产品更贴近您的需求。

**【方案风格】**

尊敬的客户，在本次实地考察中，我们将系统地展示我们生产环境的优化布局以及严格的质量控制流程。针对您的关注点，我们将逐一解析各个环节：如生产环境如何实现无尘化管理以保障设备精密制造，质量控制体系如何通过多级检测与反馈机制确保产品质量零缺陷。请您根据实际观察情况提出问题或者建议，比如在生产设备配置、生产流程管控、质量检测标准等方面有何疑问或改进建议？我们会结合您的需求，提供相应的定制化解决方案，确保我们的数控机床设备完全满足甚至超越您的期待。

## 5. 方案评估阶段

### 5.1. 销售分析

销售目标：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 本阶段目标是根据实地考察结果，为客户量身定制一套满足其需求的数控机床设备解决方案，并引导客户进行方案评估和比较。</li> <li>- 通过全面展示方案价值，强化竞争优势，促使客户倾向选择我们的产品和服务。</li> </ul>
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 结合前期了解的需求和实地考察反馈，与内部技术团队共同制定详细的产品配置方案和项目实施方案。</li> <li>- 主动向客户提交《个性化解决方案》报告，并进行面对面或线上会议形式的深度讲解，确保客户充分理解方案的每个细节及其带来的效益。</li> <li>- 邀请客户对方案进行评估和反馈，针对疑虑或建议进行及时调整和完善。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 制作《解决方案对比分析表》，将我司方案与竞品或行业平均水平进行客观公正的对比，凸显我们的性价比和增值服务。</li> <li>- 准备《成功案例分享文件》，展示相似行业或类似需求背景下的成功实施案例，增加客户信心。</li> <li>- 提供《售后服务承诺书》等保障性文件，明确服务内容、响应时间及保修期限等，消除客户在购买决策中的后顾之忧。</li> </ul>

### 5.2. SFA

事务	详情
----	----

#1: 个性化解决方案制定	- 根据前期客户需求调研和实地考察结果, 与技术团队协作, 完成数控机床设备的详细配置方案及项目实施方案。
#2: 提交并讲解《个性化解决方案》报告	- 将定制方案整理成正式报告, 并安排会议(可为面对面或线上形式)向客户进行深度解读。 - 确保在讲解过程中覆盖所有产品特性、性能优势、预期效益以及实施步骤等内容。
#3: 制作《解决方案对比分析表》	- 对比我司产品与竞品或行业平均水平的各项指标, 突出性价比优势, 制作清晰易懂的对比分析图表。
#4: 整理《成功案例分享文件》	- 搜集整理相似行业或具有类似需求背景的成功实施案例, 提炼关键信息, 形成可供客户参考的案例分享文档。
#5: 准备《售后服务承诺书》	- 制定详尽的售后服务承诺书, 明确列出服务内容、响应时间、保修期限等保障条款, 以增强客户购买信心。
#6: 邀请客户评估方案并收集反馈	- 提交上述销售物料后, 主动邀请客户对方案进行全面评估, 并及时收集客户的疑问、建议和反馈意见。 - 根据客户反馈, 与内部团队沟通调整方案, 确保方案最大限度满足客户需求。

## 5.3. 问题和话术

### 5.3.1. 客户关心的问题：解决方案是否贴合实际需求？

#### 【专业风格】

尊敬的客户, 我完全理解您对于解决方案实际贴合度的关注。我们的数控机床设备在设计之初就严格遵循了需求导向原则, 每款产品均基于对客户需求的深度调研和技术可行性分析。我们的研发团队具备丰富的行业经验和专业技术, 能够根据您的具体工艺流程、生产效率及精度要求进行个性化定制。同时, 我们提供详尽的需求匹配报告和实施计划, 确保所提出的解决方案能与您的实际需求高度吻合, 并在项目执行阶段持续跟进优化, 实现真正意义上的量身打造。

#### 【亲和风格】

您好, 亲爱的客户! 我能感受到您对找到最适合自身需求解决方案的那份期待。让我们一起想象一下, 就像裁缝师傅为您量体裁衣一样, 我们的团队首先会深入了解您的每一个生产细节和未来规划, 然后像精心编织一件工艺品那样设计出适合您独特需求的数控机床设备方案。我们不仅关注眼前的实际问题解决, 更注重长远的效益提升和生产环境适应性, 全程陪伴并随时调整, 直到您满意为止。

#### 【方案风格】

在方案评估阶段，针对您关心的解决方案是否切实符合实际需求的问题，我们有一套严谨而灵活的评估流程：首先，通过前期深入沟通和现场考察，我们将全面收集和梳理您的业务需求和技术指标；其次，结合自有品牌数控机床设备的技术优势与特点，由技术专家团队针对性地设计并提出初步解决方案；最后，在与您共享方案的同时，我们将进行详细的演示说明和潜在问题预判，共同探讨并优化方案，确保其既能满足当前需求，又能适应未来发展的变化。此外，我们会提供详细的成本效益分析和实施时间表，力求实现您的投资价值最大化。

### 5.3.2. 客户关心的问题：性价比如何？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我非常理解您对数控机床性价比的关注。我们的自有品牌机床在性能与价格之间实现了卓越的平衡。我们采用先进的制造技术和严谨的质量管理体系，确保每台机床的精准度、稳定性及耐用性均达到行业高标准。同时，我们通过优化供应链管理降低了生产成本，进而让利于客户，使得设备在拥有高端配置的同时保持了市场竞争力的价格。为了更直观地展现其性价比，我们可以提供详细的成本效益分析报告以及长期使用后的维护保养成本预估，让您能够全面评估投资回报。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，我能感受到您对选购高性价比数控机床的认真态度。实际上，我们的数控机床就像是为您量身定制的一样，不仅在性能上毫不妥协，而且在价格上也极具诚意。我们团队亲手研发设计，严格把控每一个零部件的质量，确保每一台机床都能稳定高效运行，延长使用寿命，降低更换频率。这意味着，在实际运营中，虽然初期投入可能与其他品牌相近，但长期来看，由于维护成本低、效率高，我们的机床将带给您超乎想象的价值回报。为了让您心中有数，我们会为您提供一个详尽的全生命周期成本计算，帮您做出明智决策。

#### 【方案风格】

在方案评估阶段，针对您关心的性价比问题，我们提出如下解决方案：首先，从产品性能上看，我们的数控机床采用尖端科技与自主知识产权相结合，确保精度、效率和稳定性均处于行业领先地位；其次，我们在生产过程中实施精益管理，有效控制成本，使定价策略具有市场优势。此外，我们还提供全方位的售后服务和技术支持，减少因故障停机带来的损失，从而提高整体设备效能比。为便于您的决策，我们将制定一份详实的性价比分析报告，内容包括设备购置成本、预计使用年限内的运行维护成本以及预期产值提升等关键指标，以便您能全面评估本方案所带来的经济价值。

### 5.3.3. 客户关心的问题：售后服务保障？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对售后服务保障的高度重视。在我们公司，售后服务不仅仅是一项承诺，更是我们品牌核心竞争力的一部分。我们的数控机床设备配备了全天候在线支持系统，并实行严格的质量追溯机制。每台设备均享有至少一年的标准质保期，期间任何非人为质量问题，我们都将提供免费维修或更换服务。此外，我们拥有专业的售后团队，提供7\*24小时响应，并承诺在最短时间内完成现场服务和技术指导。同时，我们也提供定期维护保养计划及操作人员培训，确保您的设备始终处于最佳运行状态。

**【亲和风格】**

亲爱的客户，非常高兴您关注到我们产品的售后服务保障。我们知道，购买一台数控机床设备就像选择一个长期的合作伙伴，因此我们始终把优质的售后服务放在第一位。想象一下，无论何时遇到问题，都有我们热情且经验丰富的技术团队随时待命，像老朋友一样为您排忧解难。我们会提供至少一年的全面质保，以及终身的技术咨询服务。而且，为了让您的设备长久高效地运转，我们会定期进行保养检查，并提供免费的操作培训哦！

**【方案风格】**

尊敬的客户，在评估售后服务方案时，我们为您提供全方位、多层次的服务保障体系。首先，每一台出厂的自有品牌数控机床均享有业界领先的 1 年全面质保，涵盖所有非人为因素导致的故障，期间我们将免费提供维修和配件更换。其次，设立专属客户服务热线与技术支持团队，全年无休，实现 7\*24 小时快速响应，保证在最短时限内到达现场解决各类问题。再者，我们还提供定制化的设备保养计划和定期回访服务，通过预防性维护来延长设备使用寿命，降低运营成本。最后，针对您的操作人员，我们配套提供免费的专业技能培训，确保每一位使用者都能熟练掌握并发挥设备的最佳效能。整体来看，我们的售后服务旨在构建一道坚实的保障屏障，让您的投资得到最大的回报。

### 5.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：您对个性化解决方案的整体满意度如何？

**【专业风格】**

尊敬的客户，非常感谢您在百忙之中对我们的个性化解决方案进行评估。在此阶段，我想深入了解您对我们方案的整体满意度如何？我们关注每一个细节是否精准贴合您的生产需求，从设备性能、技术参数、定制化服务到后期维护支持等方面，您有任何建议或反馈，都将有助于我们持续优化和提升服务品质。请您分享一下当前对我司数控机床解决方案的整体评价与感受。

**【亲和风格】**

亲爱的客户，很高兴能为您量身打造这款数控机床解决方案。在这个评估阶段，我们真心希望听到您的宝贵意见。就像朋友之间互相交流一样，不妨告诉我，您对于我们这个特别为您“私人订制”的方案感觉如何呢？无论是在满足生产需求上，还是在使用体验及服务支持方面，我们都期待了解您真实的满意程度，这样我们可以做得更好，更贴近您的期望哦！

**【方案风格】**

尊敬的客户，在方案实施与评估阶段，我们深知整体满意度评估对于进一步优化和完善方案至关重要。为了确保我们的数控机床解决方案切实解决您的实际问题并创造最大价值，我们恳请您针对方案的整体效果做出评价。包括但不限于：产品性能与预期吻合度、设计方案的创新性和适用性、以及我们在项目执行和服务响应等方面的综合表现。这将为我们的后续改进提供有力的方向，共同推动企业运营效率和产品质量达到新的高度。

### 5.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对于方案中提到的关键配置和技术支持有何看法？

#### 【专业风格】

销售代表：尊敬的客户，我注意到您正在审阅我们为您量身定制的数控机床解决方案。在此阶段，我想引导您关注方案中的关键配置和技术支持部分。我们采用了先进的五轴联动技术，并配备了高性能伺服电机和精密滚珠丝杠，旨在确保设备的高精度加工能力与稳定性。同时，我们的技术支持团队 7x24 小时待命，从安装调试到日常维护、故障排除及软件升级，全程提供一站式服务。请问您对这些核心配置和技术支持有何具体评价或疑问？我们非常期待并欢迎您的反馈。

#### 【亲和风格】

销售顾问：亲爱的客户，很高兴您在深入研究我们的数控机床解决方案。在这个环节，我想帮您更细致地了解方案里的关键技术点和配套服务。就好比给一位匠人配备了一套顶级工具箱，我们的机床采用了业内领先的五轴联动系统，以及高效稳定的伺服电机和精密传动部件，就像这套工具箱里的“明星产品”。而在背后，我们还有一支热心又专业的团队随时准备为您提供全天候的技术支持。就像您的私人助手一样，无论安装调试还是后续运维，我们都将全程陪伴。不知这样的关键配置和技术支持是否符合您的期望呢？或者您有什么特别关心的问题吗？

#### 【方案风格】

销售专家：尊敬的客户，在您当前评估的方案中，我们精心设计了关键配置以满足高端数控机床应用的需求。首先，核心组件上，我们采纳了业界高标准的五轴联动体系结构，搭配国际知名品牌伺服电机及精密滚珠丝杠传动装置，有效保证了机床的高效稳定运行和高精度加工性能。其次，为了保障您的无忧使用体验，我们在技术支持层面提供了全方位的服务承诺，包括但不限于新机安装调试指导、定期维护保养、突发故障快速响应以及软件系统的持续更新升级等。现在，我们诚挚邀请您对以上提及的关键配置和技术支持内容进行深度评估，并欢迎您提出任何疑问或改进建议，我们将根据您的反馈进一步优化方案，确保其完全符合您的实际需求。

### 5.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：对我们提出的售后服务承诺有何反馈或额外需求？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的关注与信任。在售后服务承诺方面，我们已构建了一套全面而高效的保障体系，包括但不限于 24 小时在线技术支持、定期维护保养、以及故障响应和解决的快速机制。在此阶段，我们诚挚邀请您对我们的服务承诺进行深入评估，并提出任何可能存在的额外需求或宝贵建议，以便我们能够进一步优化服务方案，确保完全符合您的期待和业务运营需求。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，很高兴能为您提供我们的数控机床解决方案。我们知道，一台优秀的设备背后离不开强大的售后服务支持。我们现在提供的服务承诺包含了全天候的技术答疑、预防性保养以及迅速的故障排除等贴心服务。现在想听听您对此的看法，或者您希望我们在售后服务上还能提供哪些特别的帮助呢？您的每一条反馈都是我们改进的动力和方向哦！

### 【方案风格】

在我们提出的数控机床设备整体解决方案中，售后服务环节是我们尤为重视的一环。目前，我们的服务承诺涵盖了全方位的技术支持、预防性维护保养、高效的问题响应及修复等一系列关键服务内容。为了确保方案的贴合度与适用性，现邀请您针对现有售后服务承诺进行评估，并分享是否有其他潜在需求或期望。我们将根据您的反馈调整并细化服务方案，力求在满足您基础需求的同时，创造超越期待的服务价值。

## 6. 商务谈判阶段

### 6.1. 销售分析

销售目标：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 商务谈判阶段的主要任务是就价格、付款方式、交货期、技术支持及售后服务等商务条款达成共识，最终促成合同签订。</li> <li>- 营造互惠互利的商业氛围，确保双方合作关系长期稳定发展。</li> </ul>
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 准备好各项商务条款提案，清晰阐述每项报价的构成依据和理由，展现合理且具有竞争力的价格体系。</li> <li>- 以开放态度倾听客户需求和关切，灵活调整策略，寻找双方都能接受的双赢解决方案。</li> <li>- 对于关键商务条件，如付款方式和交货周期等，提供多种可选方案供客户权衡利弊。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 制定《商务合作提案书》，其中包含详细的报价单、服务承诺以及合作优惠政策等内容。</li> <li>- 准备《设备安装调试计划》和《培训服务计划》，明确交付后的具体工作安排，体现专业的项目管理能力。</li> <li>- 提供《客户满意度调查报告》和《售后支持案例集锦》，用事实数据证明我们在售后服务方面的高效与专业。</li> </ul>

### 6.2. SFA

事务	详情
#1: 准备商务谈判提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 根据公司政策及成本核算，详细制定包含价格、付款方式、交货期等核心商务条款的谈判提案，并明确各条款的制定依据和优势。</li> </ul>
#2: 整理并优化报价单	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 创建全面且透明的报价单，清晰列举设备费</li> </ul>

	用、运输费用、安装调试费等各项明细，并体现与市场竞品相比的竞争优势。
#3: 搜集客户需求信息	- 在谈判前与客户进行深入沟通，了解其对设备性能、交付时间、技术支持等方面的特殊需求和期望值。
#4: 制定多种商务方案	- 针对付款方式与交货周期设计不同选项的商务方案，以便在谈判中灵活展示，满足客户的个性化需求。
#5: 编制《商务合作提案书》	- 整合所有商务条款、服务承诺、优惠政策等内容，制作专业且具有吸引力的《商务合作提案书》。
#6: 筹备项目执行计划文档	- 制作详细的《设备安装调试计划》和《培训服务计划》，确保客户了解项目执行的具体流程和时间节点。
#7: 收集并整理销售支持材料	- 汇总最新的《客户满意度调查报告》数据，精选具有代表性的《售后支持案例集锦》，用以增强客户对我司售后服务质量的信心。
#8: 演练谈判策略与话术	- 针对可能出现的问题和挑战，提前准备好相应的解答策略和谈判话术，保持开放态度，积极寻求双赢解决方案。

## 6.3. 问题和话术

### 6.3.1. 客户关心的问题：价格合理性？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对数控机床设备价格合理性的高度关注。我们的定价策略是基于严谨的成本核算、行业标准以及产品本身的高品质与创新技术。每一台自有品牌的数控机床都融合了前沿的研发设计、严苛的生产制造工艺及完善的售后服务体系。我们所提供的并非仅是一个硬件产品，而是一整套解决方案和长期的价值保障。因此，您所投资的每一分钱，都将转化为高效稳定的生产力和持久的产品生命周期价值。

#### 【亲和风格】

您好，亲爱的客户！关于价格问题，我想跟您分享一下我们数控机床的真实价值所在。就如同选择一位可靠的合作伙伴一样，我们的设备不仅在出厂时就经过精心打磨，确保其性能优越，而且在研发、设计到售后的全链条中，我们都投入了大量心血，确保每一环节都能带给您超乎预期的体验。所以，虽然乍一看可能价格稍高，但细算下来，它带来的效率提升、成本节省以及长久的使用周期，无疑会成为您最明智的投资选择。

#### 【方案风格】

在商务谈判阶段，我们非常重视您对我们数控机床设备价格合理性的考量。我们所提供的报价，是综合考虑了产品的核心技术优势、定制化服务、以及全面的售后支持等因素后得出的结果。具体而言，我们可以为您量身打造一套性价比卓越的采购方案：包括但不限于设

备本身的一流品质、根据您的生产需求进行个性化配置优化、以及贯穿整个使用周期的专业维护和技术支持等增值服务。这样全方位考量下的总体拥有成本，将远胜于单纯的价格比较，从而实现您企业的最大效益增值。

### 6.3.2. 客户关心的问题：付款方式灵活性？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您在付款方式上的灵活性需求。我们公司为满足不同客户财务管理的需求，提供多种灵活的付款方案供您选择。例如，我们可以接受分期付款，按照项目进度或者设备安装调试完成后的一定期限内支付款项；另外，我们也支持预付+尾款结合的方式，并可依据合同约定进行调整。每一种付款方式都将以法律合同形式明确保障双方权益，确保交易过程公正透明，同时也让您的资金流动更为合理高效。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，我们知道现金流对企业运营的重要性，因此我们在付款方式上绝对会充分考虑您的实际情况。比如，我们可以像朋友一样商量着来，根据设备生产及交付的不同阶段制定相应的付款计划，就像“分期付款”，就像是每月还房贷一样轻松。当然，如果您希望前期投入少一些，后期再结清余款，预付+验收后付款的形式也是完全可以的。我们会以书面合同保障这一系列流程，让您没有后顾之忧，安心享受我们数控机床带来的高效生产力。

#### 【方案风格】

在商务谈判阶段，针对您关注的付款方式灵活性问题，我们已为您精心设计了以下三种方案供参考：

1. 进度关联型：按照项目实施或设备制造、安装调试的关键节点分阶段付款，降低一次性大额支出的压力。
2. 预付+尾款模式：首期支付一定的预付款项，待设备验收合格并稳定运行一段时间后再支付剩余款项，有效平衡双方风险与收益。
3. 分期付款计划：根据财务预算，我们将共同商定一个合理的分期付款周期和额度，确保您的现金流健康且符合企业经营规划。

无论选择哪种方案，我们都将严格遵守合同条款，确保整个交易过程清晰透明，切实保障您的权益。

### 6.3.3. 客户关心的问题：交货期及时性？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对于交货期及时性的高度关注。在我们自有品牌的数控机床设备生产流程中，我们严格遵循项目管理与精益生产原则，确保每个环节精确高效运行。我们的生产线采用先进的计划调度系统，能够实时监控和调整生产进度，从而保证在合同约定的期限内完成设备制造、检测与交付。同时，我们也设立有紧急订单响应机制，以应对突发需求或特殊情况，力求最大程度满足您的交货期要求。

#### 【亲和风格】

您好，非常感谢您对我们的数控机床设备如此关心，特别是关于交货期的问题。我们知道这对您来说至关重要，就像我们珍视每一次承诺一样。在这里，我可以向您保证，我们的

团队从接单到生产的每一个步骤都像呵护家人一样精心安排,运用智能化生产管理系统来保障准时交货。另外,为了以防万一,我们还特别设置了灵活的应急响应预案,目的就是为了确保无论何时都能让您安心无忧地收到高质量的设备。

#### 【方案风格】

针对您的交货期及时性需求,我们为您量身定制了如下解决方案:首先,在项目启动阶段,我们将与您共同确认并锁定一个明确且实际可行的交货周期;其次,依托于公司内部成熟的 ERP 系统以及精准的生产排程控制,我们有能力严格按照预定时间表进行生产和发货;最后,为预防可能出现的影响交货期的风险因素,我们已构建一套完善的风险应对预案,并配备专门的项目协调人员实时跟踪、汇报进度,确保设备能按时送达贵司,助力您的生产运营顺畅无阻。

### 6.3.4. 客户关心的问题:技术支持与售后服务承诺?

#### 【专业风格】

尊敬的客户,我非常理解您对我们数控机床设备技术支持与售后服务承诺的关注。我们的自有品牌在行业内以技术领先和全方位服务著称。首先,在技术支持方面,我们拥有一支由行业精英组成的专业技术团队,他们在产品研发阶段就严格遵循国际标准,并提供详尽的操作培训及终身的技术咨询服务。一旦设备安装运行,我们会进行定期的远程诊断与现场维护,确保设备始终保持最佳状态。

其次,售后服务承诺方面,我们实行“全天候响应、24小时内到达现场”的服务原则,无论是设备故障排查还是性能优化升级,都能迅速应对。并且,我们提供一年质量保修期,保修期内非人为损坏的零配件更换全部免费。同时,根据客户需求,我们也提供定制化的延保服务计划,旨在最大程度上保障您的生产连续性和经济效益。

#### 【亲和风格】

您好,亲爱的客户,很高兴看到您对我们的数控机床设备如此关注,特别是技术支持与售后服务这块。其实,这正是我们品牌的核心竞争力之一。想象一下,就像拥有一个随时在线的家庭医生一样,我们的专业技术团队会从产品选购之初,就为您提供一对一的产品咨询和操作指导,全程陪伴您使用我们的设备。

在售后环节,我们更是贴心备至,无论何时遇到问题,只要您呼唤,我们的服务团队都会像邻家好友般及时出现,24小时待命,1天内就能抵达现场处理任何突发情况。而且,新购机的一年内,所有非人为因素导致的维修和配件更换都是免费的哦。我们还特别推出了个性化的延保服务方案,让您用得更安心,无后顾之忧。

#### 【方案风格】

在商务谈判阶段,对于您所关心的技术支持与售后服务,我们已为您精心规划了一套全方位、立体化服务方案:

1. 技术支持方案:我们组建了一支实力雄厚的技术团队,不仅负责产品的研发设计,还将为您的企业提供详细的产品操作培训、实时的远程技术支持以及定期的现场维护检查。此外,针对可能出现的技术问题,我们将启动快速响应机制,确保问题能在第一时间得到解决。

2. 售后服务承诺方案：我们秉承“客户至上”的原则，承诺提供全天候客户服务热线，保证 24 小时内到达现场的服务效率。产品自购买之日起享有为期一年的质量保修期，在此期间内，因非人为原因造成的设备故障或零配件损坏，我们将无偿提供维修及更换服务。另外，还可根据您的实际需求，量身定制延保服务项目，确保设备生命周期内的高效稳定运行，有效降低运维成本，提升生产效能。

### 6.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：您对我方提供的报价构成有何疑问或建议？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的关注与支持。在您审阅了我们提供的报价后，我十分期待能听到您对报价构成的具体反馈。是否有关于各个部分的成本明细、技术参数与价格对应关系、售后服务保障期限或付款方式等方面的疑问？或者，您有任何优化建议和需求，我们都可以深入探讨，力求为您提供更为精准且具有竞争力的整体解决方案。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，您好！很高兴看到您对我们的数控机床设备如此感兴趣。现在请您畅所欲言，关于我们给出的报价，无论是从设备本身的性能配置成本、后续服务费用，还是分期付款方案等任何方面，如果您有任何一丝一毫的疑问，或是宝贵的建议，我们都热烈欢迎。让我们携手一起，确保这个报价完全符合您的期待与需求。

#### 【方案风格】

尊敬的合作伙伴，在此商务谈判阶段，我们已经为您精心制定了全面的数控机床设备报价方案。为了更好地达成共识并确保方案的有效性，请问您对于当前报价中的各项构成要素——包括但不限于设备购置成本分析、技术支持与维护服务承诺、以及定制化附加功能的价值体现等方面——是否有需要进一步解读或讨论的地方？同时，我们也鼓励您提出改进意见，我们将根据您的实际需求灵活调整方案，共同实现双赢的合作目标。

### 6.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：对于付款方式和交货周期，您更倾向于哪种方案？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对付款方式和交货周期的关注。在我们数控机床设备的交易流程中，通常我们可以提供灵活的分期付款方案，如 30%预付款、70%验收后支付，当然也有一次性全额付款的选择。至于交货周期，基于我们的高效生产线与严谨的项目管理，标准型设备一般在合同签订后的 45 个工作日内完成交付，定制化设备则根据具体设计方案另行约定。为了更好地满足您的需求，请问您对于这两方面有何特别考虑或偏好呢？

#### 【亲和风格】

您好，亲爱的合作伙伴！我们知道选择合适的付款方式和交货时间对您来说至关重要。就像朋友之间的互相理解和尊重一样，我们非常乐意为您提供多种选择以适应您的现金流安

排。比如，您可以选择分阶段付款，减轻一次性投入的压力，或者如果您觉得一次性付款更方便，我们也全力支持。另外，关于交货周期，我们的团队会全力以赴确保按时交付，无论是标准机型还是特制机型，我们都将尽可能地压缩生产周期，提高效率。现在，不妨跟我们分享一下您的期望和考量，让我们一起找到最佳解决方案吧！

#### 【方案风格】

在当前商务谈判阶段，为确保双方权益最大化并达成共赢，我们针对付款方式和交货周期已设计出多套可行性方案供您参考。首先，在付款环节，我们可提供一套阶梯式付款方案，包括首付 30%，设备出厂前支付 50%，剩余 20%在安装调试完毕后一周内付清。此外，我们也接受一次性全额付款，届时我们将给予一定的折扣优惠。其次，考虑到生产及物流实际情况，标准数控机床设备从合同生效起算，预计在 45 个工作日内完成交付；而针对特殊定制设备，我们将在确认技术规格后的 30 个工作日内出具详细生产计划，并明确交货日期。

为了确保方案贴合您的实际需求，敬请提出您的倾向性选择或任何其他要求，我们会及时调整优化方案，力求达到双方满意的合作效果。

### 6.3.7. 销售需要引导客户提出的问题：在技术支持和服务保障方面，

#### 您有哪些特别的关注点或要求？

##### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对数控机床设备在技术支持和服务保障方面的重视。在这一领域，我们的自有品牌始终坚持高标准、严要求。我们提供全天候的技术咨询服务，拥有专业的售后团队进行现场安装调试及使用培训，并且承诺快速响应您的维修需求，在保修期内所有非人为故障均免费维修更换配件。同时，我们也提供定制化的维护保养方案以及升级服务。因此，我想了解的是，您在具体的技术支持响应时间、服务团队的专业性、或者是售后服务的pecific内容和期限等方面，有哪些特别的需求或期待呢？

##### 【亲和风格】

亲爱的客户，选购数控机床设备就像选择一个长期可靠的合作伙伴，我们深知服务与支持对于您来说至关重要。想象一下，无论何时遇到问题，都有我们经验丰富的技术专家随时待命为您解答；无论是新设备的安装调试，还是后期的维护保养，我们都将像贴心朋友一样陪伴左右，确保您的生产线始终保持最佳状态。所以，我很想听听您的心声，在技术支持上，比如服务速度、人员素质，或者在服务保障方面，比如特殊时期的应急处理、定期回访等，您有哪些特别的关注点或期望呢？

##### 【方案风格】

在商务合作中，我们深信全面而周到的服务保障是实现共赢的关键要素之一。针对您的数控机床设备需求，我司提出了一套完整的技术支持与服务保障方案：首先，我们设立 7\*24 小时热线服务，保证任何技术疑问都能得到及时解决；其次，我们将派遣专业技术团队上门进行安装调试及用户操作培训，并在合同期限内提供不限次数的现场服务；再次，我们提供原厂配件供应与优先级维修服务，确保设备高效稳定运行。在此基础上，我们还想深入了解并满足您的个性化需求，比如是否需要定制预防性维护计划，或者在特定环境下的服务标准有何特别要求等，请问您对此有何具体想法或关切点？

## 7. 合同签订阶段

### 7.1. 销售分析

销售目标：	在此阶段，主要目标是确保合同条款清晰、准确反映客户需求和双方共识，同时符合公司政策与法律法规，从而顺利促成交易并建立长期合作关系。
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 详细阐述合同内容：销售人员应向客户详尽解释合同的各项条款，包括产品规格型号、数量、价格、交货期、付款方式、售后服务等关键信息。</li> <li>- 征求客户意见：在客户阅读合同过程中，积极解答疑问，并根据客户反馈进行适当调整。</li> <li>- 双方确认无误后签署：确保所有商业条件得到客户的认可，然后安排或陪同客户完成合同的正式签署。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 合同范本：提供专业且规范合同模板，使客户感到公司的严谨性和专业度。</li> <li>- 《购机须知》或《服务承诺书》：进一步明确售后服务的具体内容及保障措施，增强客户购买信心。</li> <li>- 成功案例分享：附带以往类似项目成功实施的案例文件，证明公司在执行合同方面的可靠性和高效性。</li> </ul>

### 7.2. SFA

事务	详情
#1: 合同条款详细阐述	描述：与客户进行面对面或线上会议，逐条解读合同内容，确保客户理解产品规格型号、数量、价格计算方式、预计交货日期、付款进度安排、质保期限及售后服务的具体条款。
#2: 客户意见收集与反馈处理	描述：在客户审阅合同时记录其疑问和建议，及时与内部法务、财务等部门沟通协调，对合理诉求进行合同修订，并将调整后的条款再次与客户确认。
#3: 合同修订与确认	描述：根据双方共识修订合同后，以邮件或正式文件形式发送给客户复核。跟进确认客户对最终版合同内容无异议，做好书面记录。
#4: 签署准备与安排	描述：提前准备好所有需签署的合同文本，包括正本与副本，以及签字笔等必要工具。与客户预约签署时间，可选择现场签署或采用电子签名方式完成。
#5: 提供销售支持文档	描述：向客户提供标准版合同范本、《购机须知》和《服务承诺书》，并附上典型成功案例资料，

	用以展示公司实力及过往良好业绩，增强客户信任度。
#6: 陪同签署与存档	描述：在合同签署过程中，确保客户充分了解每一份文件的内容，全程陪同直至签署完毕。签署完成后，将已签署的合同正本分别归档至公司与客户档案系统中，并更新 CRM 系统中的交易状态。

## 7.3. 问题和话术

### 7.3.1. 客户关心的问题：合同条款是否清晰公正？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对于合同条款公正性和清晰度的关注。在我们公司，每一项合同都是基于国家法律法规和行业规范制定，并由专业的法务团队严格审核。我们的合同内容详尽而明确，涵盖了设备规格、交付期限、验收标准、售后服务以及违约责任等关键条款，确保双方权益得到公正平衡的保障。为了打消您的疑虑，我们愿意逐条详细解读并与您共同探讨，确保每一项约定都符合您的理解和期待。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，签订合同是个大事，您对条款的严谨审查让我们深感敬佩。在这里，我可以向您保证，我们制定的每一份合同都像朋友间握手承诺一样，力求公平、透明。条款中，从机床设备的具体参数、交付时间到售后保障等每一个细节，我们都用心斟酌，确保没有模糊地带。同时，我们也非常欢迎并鼓励您提出任何疑问或修改建议，一起把这份合同打造成我们稳固合作的坚实基础。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在合同签订阶段，我们充分考虑了公正与清晰的核心原则。针对您的需求，我们已定制了一套完整的合同方案，其中各项条款均严格遵守法律法规，且具体明确：从设备型号、技术参数、生产周期、验收流程、质保期限到服务响应机制，均有详实描述和明确界定。此外，为确保您的权益最大化，我们在风险预防及违约责任等方面也做出了全面周到的规定。我们将一同审阅合同条款，提供必要的解释说明，旨在建立长期互信的合作关系。

### 7.3.2. 客户关心的问题：产品规格、数量、价格等信息是否准确无误？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，关于您在合同签订阶段对产品规格、数量以及价格准确性的关注，我可以向您保证，我们严格按照前期沟通及确认的技术参数进行生产规划，并在合同中明确标注。我们的报价体系基于严谨的成本核算与市场分析，确保了公正合理且无隐藏费用。此外，每一份销售合同都会经过多部门审核，以杜绝任何可能的疏漏，确保信息精确无误。请您放心，我司将严格按照合同约定为您提供数控机床设备。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户,很高兴您对合同细节如此重视,这恰恰反映出您对我们产品的期待和信任。我想告诉您的是,在这份合同里,无论是关乎设备规格型号的选择,还是数量、价格的具体确定,我们都已逐一对照核实,确保每一个字都真实反映您的需求和我们的承诺。就像是为您量身定制的一样,既不会有丝毫偏差也不会有任何意外收费,一切都是为了让您安心采购,无忧使用。

#### 【方案风格】

在合同签订阶段,我们充分理解并高度重视您对产品规格、数量及价格准确性的问题。为此,我们制定了严谨的执行方案:首先,所有产品规格均严格依据前期双方确认的技术配置生成,并在合同条款中详尽列明;其次,数量与价格方面,我们运用精细化管理手段,结合成本分析与市场调研,确保定价科学合理,无任何遗漏或误解;最后,通过公司内部多重审核机制,有效保障合同内容的完整性和准确性。因此,您可以确信,这份合同不仅是一纸协议,更是我们对每一台数控机床设备品质与服务的郑重承诺。

### 7.3.3. 客户关心的问题: 交货期、付款方式等关键商务条件?

#### 【专业风格】

尊敬的客户,关于您关心的交货期和付款方式问题,我方严格遵循行业标准并结合自身高效生产能力进行安排。在交货期方面,我们的数控机床设备从接到订单到完成生产、质检及发货,平均周期为 45 个工作日,具体时间会根据您的定制需求进一步精确确认,并确保在合同中明确标注。对于付款方式,我们通常采取 30%预付款以启动项目,70%尾款在出厂验收合格后发货前支付,当然,我们也非常尊重并理解不同客户的财务需求,可以灵活协商分期付款或其他更符合您财务管理的方式,一切均以正式签订的合同条款为准。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户,很高兴能与您一起进入到合同签订阶段。我们知道交货期和付款方式对您至关重要,就像对我们一样。让我来为您详细解释一下:我们承诺的交货期是基于严谨的生产计划和高效的执行力,我们会尽全力确保在最短时间内将高品质的数控机床送达您的工厂。至于付款方式呢,我们建议采用 30%首付启动生产,待产品出厂验收合格后付清余款,这样既能保障您的权益,又能减轻一次性支付的压力。当然,我们始终以客户需求为导向,如果您有其他的付款考虑或建议,我们非常愿意倾听并探讨可能的个性化解决方案。

#### 【方案风格】

在合同签订阶段,我们充分考虑到您对于交货期和付款方式的关注点,特此提供如下方案:

1. **\*\*交货期管理方案\*\***: 基于成熟的项目管理和精益化生产线,我们将严格按照合同约定,在收到预付款后的 45 个工作日内完成设备的设计、生产、检测及交付工作。同时,我们会建立实时沟通机制,定期更新进度情况,确保交货日期准确无误。

2. **\*\*付款方案设计\*\***: 我们提议采取 30%预付款+70%尾款的分阶段付款模式。预付款用于启动项目及采购原材料;在设备出厂前经过严格的品质验收合格后,客户支付剩余 70%款项,随后我们将迅速安排发货。另外,针对长期合作伙伴或大型项目,我们可以根据实际情况,共同商定更为灵活的分期付款方案,旨在实现双方共赢,降低资金压力,共同推动项目的顺利实施。

### 7.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：您阅读合同后，对各项条款有无疑问或需要修改之处？

#### 【专业风格】

销售代表：尊敬的客户，感谢您抽出宝贵时间仔细阅读我们的合同条款。在您审阅的过程中，对于各项技术规格、交付周期、付款条件、售后服务及质保期等关键条款，如有任何疑问或需要进一步商榷之处，请随时向我反馈，我们将确保合同内容详尽无遗且符合双方共同利益。

#### 【亲和风格】

销售顾问：亲爱的客户，很高兴您已开始详细查看我们为您精心定制的合同。我们知道，合同里的每一条款都关系到您的权益保障与合作体验，就像我们机床设备的每个细节都关乎您的生产效率一样。所以，无论您对合同中的哪一部分感到疑惑，或者希望做些个性化的调整，就像您对我们机床设备有任何特殊需求那样，请随时告诉我们，我们会全力协助并确保合同让您满意放心。

#### 【方案风格】

销售专家：您好，客户，在此合同签订阶段，我们建议您重点审查以下几个核心板块：产品技术参数与性能保证、项目实施计划与时间节点、服务承诺与违约责任等内容。为确保双方合作的顺利进行，我们鼓励您就合同中可能存在的疑点或需修改的部分提出宝贵意见。基于您的具体需求，我们可以提供灵活的解决方案，包括但不限于调整条款、增补附件或优化服务流程，旨在达成一份既严谨又贴合实际需求的合作契约。

### 7.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对于产品规格、数量、价格以及交货期等内容是否确认无误？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，感谢您对我们数控机床设备的关注与支持。在我们即将进入合同签订阶段，请允许我逐一确认几个关键要素以确保双方权益及合作顺利进行。首先，关于产品规格，是否已仔细阅读并与您的需求完全匹配？其次，数量方面，我们按照您前期提出的采购清单进行了核对，是否确认无误？价格方面，基于我们的报价单和协商结果，您是否认可并无疑义？最后，关于交货期，我们承诺的时间节点是经过严谨评估后得出的，您是否对此满意并能在该期限内做好接货准备？如有任何疑问或需调整之处，请随时向我反馈。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，您好！咱们现在来到了合作的重要一步——合同签订。为了不让任何小细节影响到咱们的合作愉快，我想再跟您一起过一遍关键信息。您看，就像挑选家具一样，咱们首先要确定的就是“数控机床”的款式与尺寸——也就是产品规格，是不是已经完全符合您的期待了呢？然后是数量这块儿，就像是家里需要几把椅子一样，都一一对应上了吗？关于价格嘛，就如商场购物时我们会反复核对价签一样，您看看咱们商定的价格是否准确无误？最后，就像约定送货上门时间一样，咱们约定的交货期您觉得合适吗？如果这些都没问题，那我们就一切 OK 啦，如果有任何需要沟通的地方，随时欢迎告诉我哦！

### 【方案风格】

客户您好，在此合同签订的关键环节，我为您提供一份详尽的执行方案确认清单：第一项，产品规格，根据前期深度交流与需求分析，我司提供的是完全定制化的数控机床设备，目前拟定的产品规格是否已满足您的全部技术要求？第二项，订购数量，依据贵公司采购计划，我们列出的数量明细与您内部的需求清单是否完全吻合？第三项，定价策略，基于成本核算、品质保障以及市场定位，我司给出的报价您是否审核通过，并认为其具有市场竞争力和性价比优势？第四项，项目交付，参照生产计划与物流安排，预设的交货期是否能与您方的安装调试计划有效衔接？请您审慎核实以上各项内容，若有任何调整或补充需求，我们将即刻跟进优化方案，确保合同条款清晰明确且符合双方利益。

## 7.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：是否需要进一步了解我们的服务承诺和售后保障措施？

### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的信任与支持。在即将进入合同签订阶段，我理解您可能对我们的服务承诺及售后保障措施有着深度关切。我们公司提供全方位、标准化的服务体系，包括但不限于产品安装调试、操作培训、定期维护保养以及 24 小时响应的技术支持。每台设备均享有原厂质保，并有详尽的保修政策和升级服务方案。为了确保您的权益得到充分保障，是否需要我进一步详细解读这些服务内容并将其明确写入合同条款中？

### 【亲和风格】

亲爱的客户，您好！恭喜您即将成为我们数控机床大家庭的一员！在这个关键的合同签订环节，我想跟您分享一下我们用心打造的服务保障体系。我们的团队不仅在售前为您提供贴心的产品咨询，在售后更是以家人般的关怀为您保驾护航。无论是设备的安装调试、使用培训，还是日常的维护保养，甚至是突发问题的 24 小时技术支持，我们都将全程陪伴左右。为了让您更安心，您是否希望我们深入讲解一下具体的服务承诺和售后保障措施，并将其纳入合同之中呢？

### 【方案风格】

尊敬的客户，在推进合同签署的过程中，我们意识到了解全面且有力的服务承诺与售后保障是您做出决策的重要依据。为此，我们特地制定了详细的售后服务方案供您参考：首先，我们提供一站式服务，从安装调试起即配备专业技术团队进行现场指导；其次，我们将举办定制化的操作培训课程，确保您的员工能够熟练掌握设备操作与维护技能；再者，我们承诺所有产品享受严格的质量保证期，并提供全天候在线技术支持及定期回访巡检服务。鉴于以上，建议我们在合同中明确列出各项服务承诺与保障措施的具体内容，以形成双方共同遵守的契约，不知您对此有何疑问或需进一步了解之处？

## 8. 订单执行阶段

### 8.1. 销售分析

销售目标：	确保订单执行流程的顺畅，协调内部生产、物流等部门按约定时间交付高质量的产品，并实时跟进客户接收情况，提升客户满意度。
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 订单跟踪：与内部团队紧密协作，监控订单生产进度，定期更新并向客户汇报。</li> <li>- 物流协调：提前规划运输方案，及时通知客户预计到货时间，并确保产品安全无损送达。</li> <li>- 安装调试协助：协调售后团队配合客户进行设备安装调试工作，直至客户满意验收。</li> </ul>
销售物料：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 《生产进度报告》：定期发送邮件或文档，让客户了解订单生产的实时状态。</li> <li>- 《送货及安装指南》：提供详细的设备接收、安装和使用手册，帮助客户顺利过渡到设备使用阶段。</li> <li>- 售后服务卡：随设备一同寄送包含联系方式和服务承诺的卡片，强化客户对品牌服务的信任感。</li> </ul>

### 8.2. SFA

事务	详情
#1 订单进度跟踪与汇报	描述：每日/每周与生产部门沟通，获取订单执行的实际进展信息，并整理成《生产进度报告》，通过邮件或 CRM 系统及时向客户更新；确保所有关键节点（如原材料采购、生产制造、质量检测等）的完成情况透明化。
#2 物流方案规划与协调	描述：在订单进入生产尾声阶段，提前制定详细的物流运输方案，包括但不限于承运商选择、预计发货时间、到货日期等，并将相关信息清晰传达给客户。同时，监控物流过程以确保产品安全无损送达。
#3 安装调试计划制定与跟进	描述：协同售后团队根据客户现场条件和需求，预先制定设备安装调试计划，明确时间节点及人员安排。在设备送达后，持续跟进安装调试全过程，直至客户满意验收。
#4 销售物料准备与发送	描述：在订单执行的不同阶段，按需准备并发送相关销售物料： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 在生产过程中，制作并发送《生产进度报告》。</li> <li>- 发货前，提供《送货及安装指南》电子版或纸质版，并确认客户已收到。</li> </ul>

	- 出货时，随设备附带售后服务卡，明确告知客户售后联系方式和服务承诺。
#5 客户满意度反馈收集	描述：在整个订单执行阶段，尤其是设备交付和安装调试后，主动询问并记录客户对产品和服务的满意度评价，针对存在问题的地方及时调整优化，不断提升服务质量。

## 8.3. 问题和话术

### 8.3.1. 客户关心的问题：生产进度是否按计划进行？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，您好！关于您关心的生产进度问题，我可以明确地告诉您，我们严格按照预先与您确认并签订的合同中规定的生产计划进行操作。目前，数控机床设备的制造正处于预定阶段，并且我们的生产管理系统实时更新每一道工序的完成情况，确保项目进度与计划保持高度一致。同时，我们会定期向您发送详细的进度报告，以便您随时掌握订单执行的具体动态。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，非常理解您对我们生产进度的关注，就像您期待早日见到自家孩子一样，我们也同样重视每一台出厂设备的质量和交货时间。让我来给您吃颗定心丸吧，目前您的数控机床设备生产正按部就班、稳稳当地推进中，每一个环节都有专人严格把控，保证准时交付。而且，我们会像朋友一样，随时与您分享最新的生产进展哦！

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在订单执行阶段，我们制定了一套严谨的生产流程控制方案以确保满足您对生产进度的要求。具体而言，我们会依托自主研发的 ERP 系统，对生产过程进行精细化管理，从原材料采购到成品组装，每个步骤都设置了明确的时间节点和责任人，实现对生产进度的全程可视化监控。同时，我们实施周/月度汇报机制，为您详细展示当前项目的实际进度与计划对比，让您可以安心信赖我们对订单执行的专业化管理和高效运作。

### 8.3.2. 客户关心的问题：送货时间是否准时？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，关于您关心的送货时间问题，我可以明确地告诉您，我们公司十分重视履行交付承诺。作为数控机床设备的专业制造商，我们在生产计划和物流管理上已实现精细化运作。每一台自有品牌的数控机床产品从订单确认到出厂发货，再到最终交付，都严格遵循项目进度表，并且我们会实时更新并同步给您相关信息。我们的目标是确保您的订单能够按照约定的时间准时送达，若有任何可能影响交期的变化，我们会提前与您沟通并提供解决方案。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，非常理解您对送货时间的关注，毕竟这直接影响着您的生产安排。在这里，我可以放心地告诉您，我们始终将客户的利益放在首位，就像对待朋友一样真诚可靠。我们的团队会在整个订单执行阶段全程跟进，确保每一步都在预计时间内完成。并且，我们有着严格的生产和物流体系，会保证数控机床及时安全地送达您的手中。如有任何变动，我们会像知心伙伴一样，第一时间通知并与您共同商议解决办法。

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在订单执行阶段，我们针对送货时间的精准控制有一套完整的实施方案。首先，我们采用先进的 ERP 系统进行生产调度与物料管理，确保生产周期准确无误；其次，与多家优质物流供应商深度合作，采用多线路、多模式的配送策略以应对各种突发状况。一旦接收到您的订单，我们将立即启动这套方案，并为您提供详细的送货时间规划表，同时在整个运输过程中实施动态追踪，确保设备按时送达。对于可能出现的时间延误风险，我们也预备了备用方案以便快速响应和调整，最大程度保障您的权益。

### 8.3.3. 客户关心的问题：安装调试是否顺利？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我完全理解您对安装调试环节的关注。我可以向您保证，我们的数控机床设备在出厂前已进行全面的性能检测和预调试，确保其性能稳定可靠。我们的技术团队在行业内拥有丰富的实战经验，并严格按照项目计划进行现场安装与调试工作。同时，我们会派遣专业的售后服务工程师到现场指导操作，他们将根据既定流程进行细致入微的工作，并实时反馈进度，确保安装调试过程顺利无误。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，我能感受到您对新设备安装调试是否顺利的担忧，这就像您期待一件精心制作的艺术品完美落地一样。请放心，我们把每一个细节都考虑周全了。我们的售后团队就像是您的私人技术顾问，他们会如同家人般亲切陪伴在您身边，从设备到场、安装到调试全程跟进，确保每一步都平稳有序。我们相信，通过双方的紧密配合，您的数控机床就如同在家一样找到最适合的位置，顺畅运行起来。

#### 【方案风格】

在订单执行阶段，对于安装调试流程，我们为您量身定制了一套完整的实施方案。首先，设备抵达现场后，会由经验丰富的专业技术团队进行精确安装定位；其次，在严格遵循安全规范的前提下，进行系统化的调试作业，确保每一项参数均达到设计标准。此外，我们将启动一对一服务模式，提供详尽的操作培训和技术指导，以确保安装调试进程高效且顺利。在整个过程中，我们将会定期更新进度报告，让您可以随时掌握项目的最新动态，实现无忧使用体验。

### 8.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：关于订单生产进度报告的内容，

#### 您是否需要需要了解更详尽的部分？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们的数控机床设备的信任与支持。在订单执行阶段，我们

严格遵循项目管理流程，实时把控生产进度。为确保您全面了解订单状态，目前我们提供的生产进度报告涵盖了从原材料采购、生产制造到质检出库各环节的时间节点和具体情况。如果您需要更详尽的数据分析、工艺细节或具体某一环节的进度信息，请随时向我反馈，我们将即刻安排提供。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，您好！您的满意是我们工作的动力。现在您的订单正在紧锣密鼓地生产中，为了让您像在家看自家工厂一样清晰掌握每个环节，我们已为您准备了详细的生产进度报告。不过呢，我知道您可能希望了解得更多、更细致一些，比如具体的生产工艺步骤、每一步的完成情况等等，所以请您尽管提问，我们会全力配合，让您随时随地都心中有数哦！

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在订单执行阶段，我们已经制定了详尽的生产进度报告方案，旨在全方位展现从物料进厂、生产线作业到成品出厂检验的全过程控制与跟踪。常规报告中包括关键节点时间、工序流转状况及质量检测标准等内容。然而，我们也充分考虑到不同客户对于生产透明度的不同需求，因此，若您期望获得更加深度的洞察，例如特定零部件加工过程、生产效率分析或者特殊质量检测报告等，我们可以定制化提供更详尽的报告内容，以满足您的精细化管理需求。期待您提出宝贵意见，我们将及时优化并提供相应服务。

### 8.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对于预计的送货时间和物流安排是否满意？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，关于您关心的订单执行阶段，我明确告知您，我们的数控机床设备在确认订单后严格按照预设生产流程进行，预计送货时间是基于当前产能状况与您的需求精准计算得出。我们采用与知名物流公司深度合作的方式，确保产品安全、准时送达。在此阶段，我想知道您对我们提出的送货时间和物流安排是否满意？若有任何特别要求或疑虑，请随时向我反馈，我们将竭诚为您调整优化。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，非常高兴能为您提供服务！我们知道，您一定很期待新订购的数控机床设备能够及时并稳妥地到达您的工厂。根据目前的情况，我们已经为您规划好了预计的送货时间和可靠的物流方案。现在，我想请您抽空确认一下这个时间点以及物流安排是否符合您的心意？有任何想法或需要我们协调的地方，就像和朋友聊天一样，随时告诉我们哦！

#### 【方案风格】

尊敬的客户，在订单执行阶段，我们已将您的需求纳入项目的核心环节，并制定了详细的送货计划及物流实施方案。具体来说，我们预计在 X 月 X 日完成设备制造并启动配送流程，采用的是业界领先的 Y 物流公司，其具有严谨的运输标准和高效的配送网络。现提交给您审阅，预计送货时间和物流安排如下：...

（详细方案内容）

在此，恳请您对以上方案中的送货时间和物流安排给予评估和反馈，如需进一步协商或定制化服务，我们完全有能力根据您的实际需求进行调整优化。

### 8.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：在设备安装调试过程中，您希望我们提供何种协助或指导？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的信任与支持。在订单执行阶段，尤其是在设备安装调试过程中，我们的专业技术团队将为您提供全方位的支持服务。我们不仅会派遣经验丰富的工程师现场指导安装，并进行详细的设备操作培训，确保您的团队能够熟练掌握各项功能和日常维护技巧。同时，我们也欢迎您随时提出任何技术疑问或特定需求，例如特定工序的调试优化、系统参数的个性化设定等，我们将全力配合解决并提供专业的指导意见。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，很高兴能陪伴您步入设备安装调试这一重要阶段。在这个过程中，您完全可以把我们当作您身边的贴身顾问哦！无论是在安装过程中的具体操作协助，还是针对新设备使用可能产生的任何疑问，甚至是对于特殊工艺流程的调试需求，我们都乐意像朋友一样站在您身边，手把手地提供亲切、耐心且实用的指导服务。请您尽管放心，有任何需要帮助的地方，都请随时向我们提出来。

#### 【方案风格】

尊贵的客户，在设备安装调试阶段，我们为您量身定制了全方位的服务实施方案。首先，我们会派遣专业技术团队到现场进行标准化安装，并同步开展实操培训，确保设备顺利投入使用。其次，为满足您可能遇到的各种实际应用场景需求，我们提前准备了详尽的问题解决方案库，包括但不限于设备特定环节的调试策略、突发问题的应急处理以及个性化的系统配置建议等。我们鼓励您主动提出对安装调试过程中的任何期待与需求，我们会结合实际情况，制定并实施针对性的支援计划，以期最大程度上提升设备效能，助您实现生产效益最大化。

## 9. 售后服务阶段

### 9.1. 销售分析

销售目标：	提供优质的售后服务，解决客户在设备使用过程中可能遇到的问题，通过维护良好口碑和高客户满意度来促进二次销售及转介绍。。
销售行为：	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 随访调查：在设备投入使用一段时间后主动询问客户使用体验，收集潜在问题和改进建议。</li> <li>- 技术支持：迅速响应客户的技术咨询和故障报修，派遣技术人员现场指导或远程协助解决问题。</li> <li>- 培训与升级服务：根据需求为客户提供操作培训或设备升级服务，助力客户提高生产效率。</li> </ul>
销售物料：	- 用户培训教程视频/手册：提供直观易懂的操作指南，降低用

	<p>户学习成本。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 技术支持热线卡片：方便客户随时联系到技术支持团队。</li> <li>- 客户满意度调查问卷：收集反馈以持续改进服务质量。</li> </ul>
--	---

## 9.2. SFA

事务	详情
#1: 售后服务随访调查	在设备交付使用后 30 天, 主动联系客户进行电话或邮件随访, 了解设备实际运行情况、客户使用体验及满意度, 并记录潜在问题和改进建议。
#2: 技术咨询服务跟进	监控客户服务热线与邮件, 对收到的任何技术咨询和故障报修请求, 确保在 2 小时内给予初步回应, 并根据问题紧急程度安排技术人员现场支持或远程指导解决问题。
#3: 操作培训服务预约	针对新购机客户, 协调内部资源, 在设备安装调试完成后的一周内安排上门操作培训服务, 若条件不允许, 则提供在线视频教程与操作手册, 并跟踪确认客户已掌握基本操作技能。
#4: 设备升级服务推广	定期 (如每季度一次) 向老客户发送产品更新与升级信息, 评估客户需求并提供定制化的设备升级方案, 以提升其生产效率与设备性能。
#5: 销售物料分发与维护	确保每位客户都已收到用户培训教程视频/手册、技术支持热线卡片等销售物料。定期更新相关资料内容, 保持资料时效性, 并在每次售后沟通时确认客户是否需要补充或更新材料。
#6: 客户满意度调查实施	在设备投入使用半年及一年的关键节点, 通过电子邮件或短信方式发送客户满意度调查问卷, 收集反馈数据用于改进服务质量, 并针对存在问题的客户进行专项回访与解决方案提供。

## 9.3. 问题和话术

### 9.3.1. 客户关心的问题：设备使用中遇到问题时响应速度？

#### 【专业风格】

尊敬的客户, 我完全理解您对设备使用中遇到问题时响应速度的关注。在我们公司, 售后服务团队实行 7x24 小时全天候在线支持机制, 一旦您有任何疑问或故障报告, 我们的技术支持人员会在接收到反馈后的 1 小时内快速响应, 并根据问题紧急程度, 在承诺的服务级别协议 (SLA) 内派遣专业工程师现场处理或远程指导解决。我们深知时间就是效率, 所以一直致力于打造高效、精准的售后响应体系, 确保您的生产不会因设备问题而中断。

**【亲和风格】**

亲爱的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的信赖！我们知道，对于您来说，设备的稳定运行至关重要。请放心，就像好朋友随时待命一样，我们的售后团队全天候为您保驾护航。无论何时何地，只要设备出现任何状况，您只需一个电话或消息，我们的团队会在第一时间迅速回应，尽快帮您解决问题，让您的生产线始终顺畅无忧。

**【方案风格】**

尊敬的客户，在售后服务阶段，我们针对设备使用中的突发问题提供了一套完善的响应解决方案。首先，通过构建实时在线客服系统及热线电话支持，确保您的问题能在最短时间内得到接收和初步诊断；其次，基于问题分类与优先级，我们将启动内部应急预案，必要时可在承诺时间内派出经验丰富的服务工程师现场排查；最后，我们会定期跟踪回访，以预防性维护策略保障设备长期稳定运行。这样一来，从发现问题到解决问题的全过程都能得到有效控制和优化，最大程度降低对您生产活动的影响。

### 9.3.2. 客户关心的问题：解决问题的专业能力？

**【专业风格】**

尊敬的客户，我完全理解您对售后服务阶段解决问题的专业能力的关注。在我们公司，数控机床设备的售后支持不仅限于常规的维修与保养，更是涵盖了专业技术团队的全天候响应机制。我们的工程师团队均经过严格的专业培训，并拥有丰富的实战经验，能够迅速定位并解决可能出现的各种复杂问题。此外，我们采用先进的远程诊断系统，结合现场服务，确保快速、精准地满足您的需求，最大限度减少设备停机时间，保障您的生产效率。

**【亲和风格】**

亲爱的客户，非常感谢您对我们售后服务的重视！我们知道，一台优秀的数控机床设备背后离不开强大的技术支持。这就像是给您的生产设备配了一支随叫随到的家庭医生团队。不论何时何地，只要您有任何疑问或遇到故障，我们的专业技术人员都会像朋友一样亲切、耐心地为您提供帮助，用最快的速度帮您解决问题，让您的生产线始终保持最佳状态。

**【方案风格】**

尊敬的客户，在售后服务阶段，我们提供一套全面而专业的解决方案来提升解决问题的能力。首先，依托自有品牌优势，我们构建了全方位服务体系，包括 24/7 在线客服、现场技术支持以及定期预防性维护等环节。其次，我们为每台数控机床设备定制专属的运维档案，以便追踪记录及预测潜在问题。再次，我们通过定期技术培训和升级服务，不断提升服务团队的专业技能。这样，无论面对何种突发情况，都能确保以高效、专业的方式为您提供有力的售后支持，有效保障您的生产连续性和设备稳定性。

### 9.3.3. 客户关心的问题：培训服务的质量和实用性？

**【专业风格】**

尊敬的客户，我完全理解您对培训服务质量和实用性的高度关注。在我们公司，售后服务阶段的培训项目是由经验丰富的工程师团队执行的，他们不仅精通数控机床设备的操作与维护，而且能够结合实际生产场景进行深入浅出的教学指导。我们的课程内容紧贴行业动态和设备特性，确保每一位学员都能掌握关键技能并能有效应用到日常工作中。此外，我们采

用理论结合实践的教学模式，并提供一对一答疑解惑，以确保培训服务的质量与实用性达到您的期望标准。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，非常高兴您对我们的培训服务质量及实用性提出了关心的问题。其实，您可以想象一下，我们的培训就像是为您精心烹饪的一道大餐，既有丰富全面的知识理论作为主料，又有实操演练这块必不可少的“甜点”。我们的培训团队就像星级大厨，会根据每位客户的口味——也就是实际需求，量身定制培训方案，让您和您的团队不仅能学会操作咱们的数控机床设备，更能灵活应对各种生产情况，实实在在提升工作效率哦！

#### 【方案风格】

针对您的核心关切——培训服务的质量与实用性，我们制定了以下详尽且具有针对性的解决方案：

1. **\*\*师资力量\*\***：依托于自有品牌数控机床深厚的技术底蕴，我们组建了一支具备丰富实战经验的培训团队，确保培训内容的专业性和前沿性。
2. **\*\*课程设计\*\***：我们会对客户的具体情况进行深度调研，制定包含基础操作、故障排查、性能优化等内容在内的模块化培训课程，保证课程内容既涵盖全面又切合实际工作需要。
3. **\*\*实操训练\*\***：为了增强培训效果，我们会在现场提供设备供学员亲手操作，通过模拟真实生产环境下的各类场景，让学员能够学以致用，快速上手。
4. **\*\*跟踪反馈\*\***：培训结束后，我们将持续跟进培训效果，收集学员反馈，适时调整优化后续服务，确保培训质量与实用性的双重保障。

### 9.3.4. 销售需要引导客户提出的问题：在设备使用初期，您可能遇到哪些常见问题或困难？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我们了解到在数控机床设备初期使用阶段，可能会遇到一些常见问题，比如操作人员对新系统不熟悉导致的编程难题、设备精度调试与校准、维护保养周期和方法的掌握等。为此，我们的专业技术团队会在设备交付后进行详细的操作培训，并提供全面的用户手册以供查阅。此外，我们还设有 24/7 全天候在线客服及技术支持热线，确保您在任何疑问或困难出现时都能得到及时专业的解答与指导。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，初次接触新设备难免会有一些小疑问或者小挑战，就像是刚开始学骑自行车一样，对吧？别担心，咱家的数控机床设备虽然功能强大，但我们也充分考虑到了新手上路可能遇到的情况。比如，您可能会对操作界面感到陌生，或者在精度调整上有疑惑。所以，我们会像贴心的大哥哥大姐姐一样，不仅提供一对一的操作培训，还有详尽易懂的用户指南哦。而且，无论何时何地，只要您需要，随时拨打我们的服务热线，咱们的技术团队都会热情洋溢地帮您解决一切问题！

#### 【方案风格】

在数控机床设备投入使用初期，为确保您的使用体验顺畅无阻，我们预先制定了全方位的服务预案。针对可能出现的操作流程不熟悉、设备精度设定复杂以及日常维护保养等问题，

我们将执行以下解决方案：

1. 提供定制化的新手入门培训课程，结合实操演示和理论讲解，使操作人员快速掌握设备核心功能；
2. 配套提供详细的产品使用手册和常见问题解答手册，方便您随时查阅参考；
3. 建立快速响应机制，设立专属客户服务通道，一旦您在使用过程中遇到任何困难，均可通过电话、邮件或在线平台获取即时支持，我们承诺在最短时间内为您提供满意的解决方案。

### 9.3.5. 销售需要引导客户提出的问题：对我们的售后服务响应速度和服务质量有何期待？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，我们理解售后服务对您设备高效稳定运行的重要性。在响应速度方面，我司承诺提供 7x24 小时全年无休的服务热线，确保您的问题能在接收到反馈后的一小时内得到初步回应，并在规定的服务级别协议（SLA）时间内派出专业技术团队进行现场服务。至于服务质量，我们的售后团队均经过严格的专业培训，具备丰富的数控机床维护经验，致力于以最高的标准解决各类技术难题，满足甚至超越您的期待。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户，我们知道一台数控机床就像是您生产线上的得力伙伴，而我们的售后服务就是这个伙伴背后的强大后盾。关于售后服务的响应时间，就像您需要时总能找到的那双及时援手，我们保证无论何时何地，只要您有需求，我们都会在最短时间内做出反应，如同家人般时刻守候。至于服务质量，我们的售后团队都是热情洋溢且技术过硬的大咖，他们将以贴心周到的服务，让您感受到如同朋友般的亲切与信赖。

#### 【方案风格】

尊敬的合作伙伴，为确保您的权益最大化，我们在售后服务阶段设计了全面高效的响应机制。首先，在响应速度上，我们采用三级快速响应体系，包括电话在线支持、远程诊断以及现场服务，确保在接收到您的需求后，迅速启动解决方案流程，平均响应时间不超过 1 小时。其次，服务质量方面，依托自有品牌及一体化产业链优势，我们提供原厂级专业技术支持，所有售后人员均通过严格的技能考核和实战演练，能准确高效地解决各类设备问题。同时，我们还将定期回访，主动关注设备运行状况，以预防性维护策略来保障设备长期稳定运行，全方位满足并超越您的售后服务期待。

### 9.3.6. 销售需要引导客户提出的问题：是否需要我们为您提供更具针对性的操作培训或设备升级服务？

#### 【专业风格】

尊敬的客户，非常感谢您对我们数控机床设备的信任与支持。在售后服务阶段，我们了解到提升设备效能和操作人员技能对于您的生产效率至关重要。在此，我想询问一下，您的团队是否需要我们提供更深度、更具针对性的操作培训服务？或者，随着技术的发展和您业

务需求的变化,您是否有计划对现有设备进行功能升级或硬件更新以保持其行业竞争力?我们拥有专业的技术服务团队,随时为您提供定制化的解决方案。

#### 【亲和风格】

亲爱的客户,您好!很高兴我们的数控机床能为您的生产带来助力。就像一台精密仪器需要定期调校一样,我们也希望您的团队能够更好地掌握并优化设备使用技巧。所以,请问您是否需要我们在售后阶段安排一些更贴近实际操作的个性化培训呢?另外,为了确保您的设备始终保持领先状态,您是否考虑过设备升级服务呢?我们始终在这里,像朋友一样关心着您的每一步发展,期待给您提供最贴心的服务。

#### 【方案风格】

尊敬的客户,在进入售后服务阶段后,我们建议根据您的实际运营情况及未来发展策略,进一步提升设备利用率和团队操作能力。为此,我们可以为您量身打造一套包含针对性操作培训和设备升级在内的综合解决方案。具体来说,针对操作培训部分,我们将结合设备特点和您的产品线,设计实操性强、效果显著的课程;关于设备升级服务,我们将基于最新的技术成果和您的需求变化,提供从软件优化到硬件改造的全方位升级方案。请问您对此有何考量,我们可以深入探讨并制定详细规划?