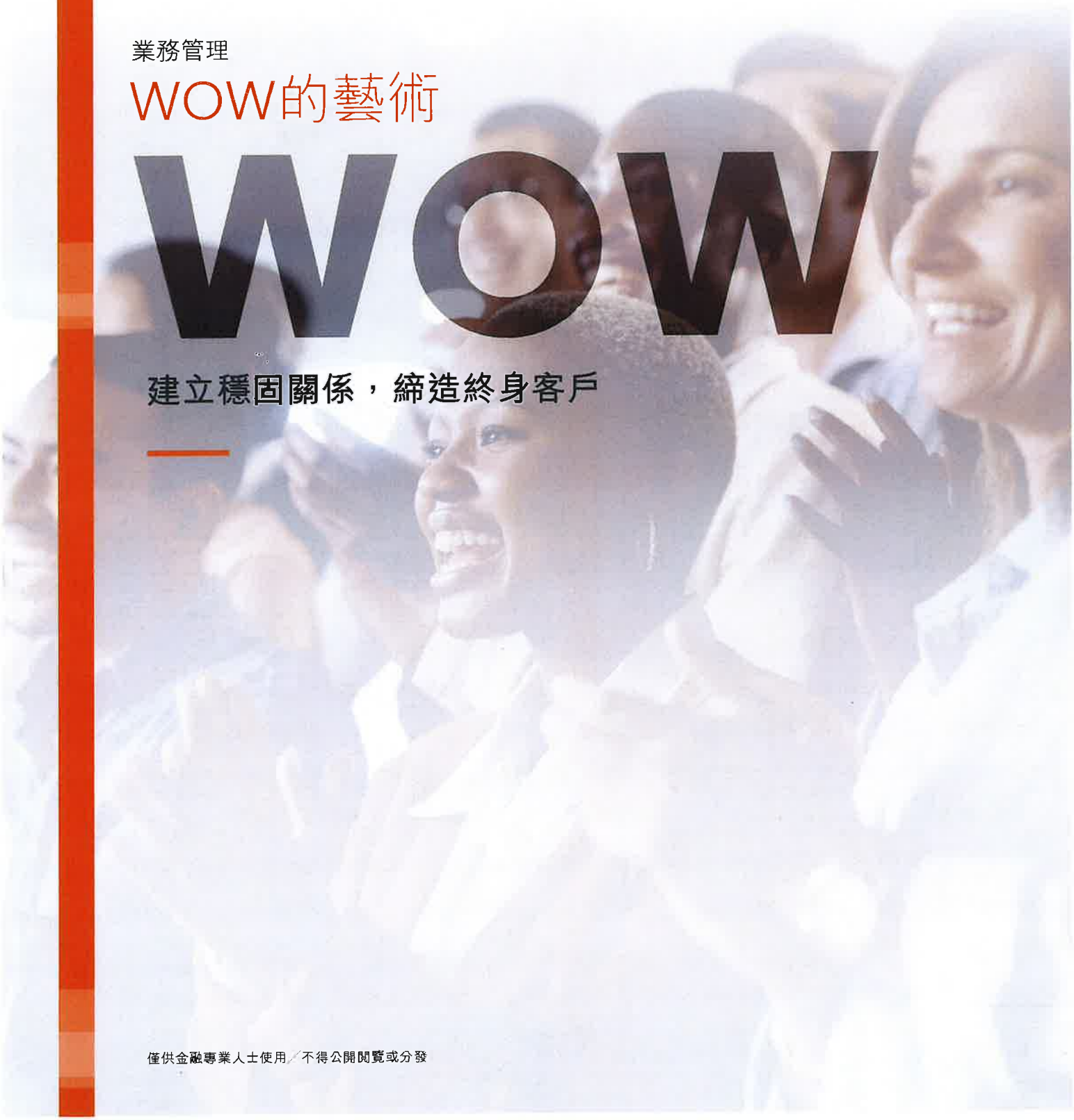
Janus Henderson
INVESTORS
駿利亨德森投資

業務管理

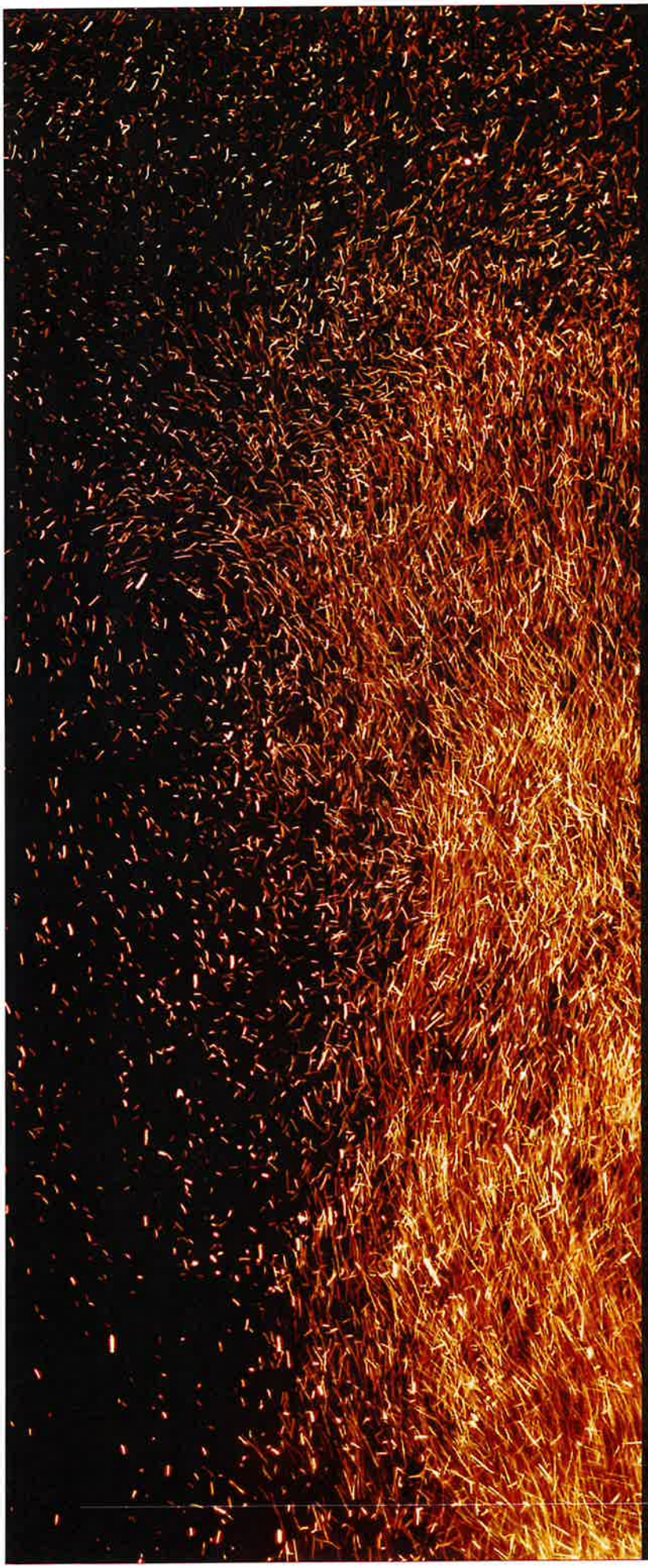
WOW的藝術

WOW

建立穩固關係，締造終身客戶



僅供金融專業人士使用／不得公開閱覽或分發



「WOW是一套貫徹一致、條理分明的方法，在客戶人生中創造非凡而難忘的時刻，培養忠誠度。

WOW能建立信任、客戶忠誠度及長久的情感連結，讓你從競爭對手中脫穎而出。」

Joseph A. Michelli博士

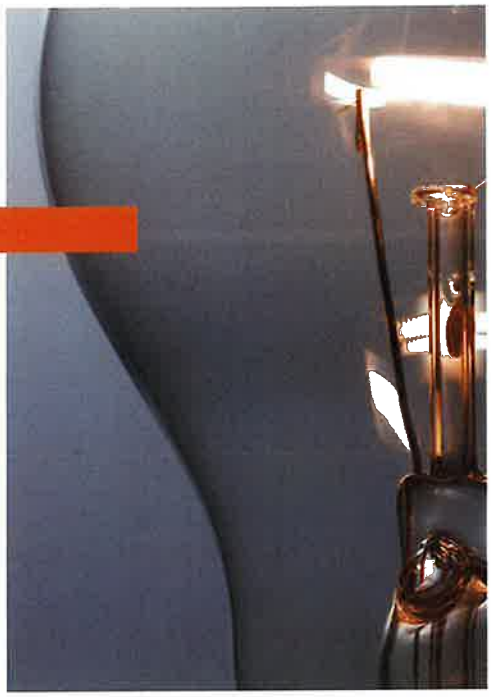
「WOW的藝術」課程合作夥伴：Joseph A. Michelli博士

此課程由我們與國際知名客戶體驗專家暨暢銷書作者Joseph Michelli博士聯合開發，其著作包括：

- 《The New Gold Standard: Ritz-Carlton》
- 《The Starbucks Experience》
- 《When Fish Fly》
- 《The Zappos Experience》

此外，Michelli博士曾與多家頂尖世界級企業合作，包括諾基亞、惠普、平治、星巴克、麗思卡爾頓酒店及美國運通。

個性線索



主導型

- 時間觀念強
- 可能忽略細節
- 舉止或顯強勢
- 以結果為目標
- 直接眼神接觸
- 甚少社交寒暄
- 語音留言 / 電郵簡短精要

社交型

- 外向活潑
- 善於談天說地
- 親和力強
- 眼神溫和友善
- 態度熱忱
- 肢體動作豐富
- 語音留言／電郵常以輕鬆話語結尾

共情型

- 注重人際互動
- 較少直接斷言
- 善用觀點和故事
- 決策時猶豫不決
- 姿勢放鬆
- 迴避眼神接觸
- 表情豐富

分析型

- 注重程序
- 專心聆聽
- 態度認真
- 有條不紊
- 姿勢端正
- 喜歡使用編號清單
- 語音留言／電郵結構清晰、按部就班

按性格類型與情感互動模式分類的WOW構思示例



主導型性格

心意小禮

任何能助其推動業務成效或提升個人生活效率的實物，對主導型人士都別具意義。

- 感興趣的書籍／雜誌訂閱
- 品牌月曆
- 實用網站清單、旅遊貼士或商業資源

認可肯定

針對客戶本人或家人的成就，給予書面或口頭的真誠肯定。

- 客戶子女／家庭成員畢業或其他成就
- 個人／事業成就
- 親筆感謝信，感謝其對你業務的支持

貼心服務

以行動協助對方達成目標。

- 為客戶員工介紹客戶管理系統
- 向客戶銷售團隊分享談判風格、精力管理技巧(例如使用Knowledge Labs課程)
- 主動為客戶心儀的慈善機構提供義工服務

愜意時光

安排見面時尊重對方的時間。事前準備具吸引力、切合客戶利益的內容。

- 編製及檢視會議的專題議程
- 以資訊摘要形式定制溝通內容
- 邀請客戶參加有助提升工作生產力的研討會

社交型性格

心意小禮

可與人分享、或帶有人情味的實物。

- 家庭相架
- 書籍(旅遊書、咖啡桌書籍)
- 初生嬰兒或家庭慶典禮物

認可肯定

以書面或口頭形式表達關懷。

- 致電祝賀客戶子女／家庭成員畢業
- 用信件表達對客戶的讚賞
- 邀請共進午膳，慶祝近期取得的個人成就

貼心服務

展現你為客戶利益著想並真心關注其福祉的行為。

- 邀請客戶(及其重要客戶)參加高爾夫球活動
- 抽出時間參加客戶心儀慈善機構的義工服務

愜意時光

用於擴展關係的社交時間。

- 邀請觀賞體育賽事或文化活動
- 邀請參加健康養生講座(如駿利亨德森的「Energy for Performance」客戶研討會)
- 舉辦客戶歡迎酒會／開放日



分析型性格

心意小禮

任何有助於實際生活或幫助客戶增進知識的物品。

- 專屬財務報表活頁夾
- 財務網站資源指引
- 分享客戶興趣領域最新研究的新聞報道

認可肯定

以書面或口頭形式認可商業或個人成就，並附以數據。

- 提供數據顯示新近獲取的專業資格如何帶來更高收入
- 發送跟進函，概述會議內容及後續行動(務必核對所有要點準確無誤！)

貼心服務

有助培訓員工或同事的行為。

- 為客戶影響圈內人士舉辦相關議題的午餐研討會
- 向客戶員工分享談判風格
- 建立自動向客戶會計師提供報表以作稅務用途的系統

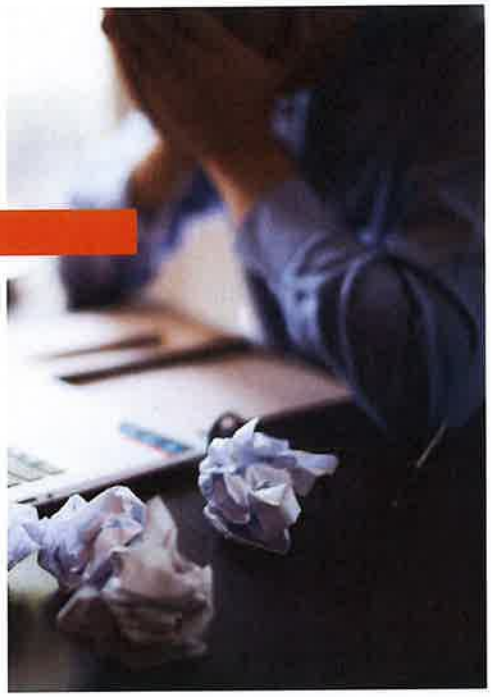
愜意時光

為滿足客戶求知慾及搜集細節需求所投入的時間。

- 邀請參加系列講座或博物館活動
- 積累客戶所屬行業的專業知識，並積極分享近期大事資訊

> **WOW體驗示例：貼心服務**
>
> 我領導一間服務弱勢兒童的機構。當時機構成立僅數年，尚在起步階段。一家批發商兼長期商業夥伴，與本地報社有聯繫。在我毫不知情的情況下，他主動為我們的週年活動爭取媒體報道。活動成功見報。你可以想像我看到頭版文章時多麼開心－完全是意外驚喜！這篇報道對我們的籌款工作幫助極大。」

聚焦服務補救措施



問題還是機遇？

服務重要客戶時，難免會出錯。近期市場動盪，許多投資者可能因此對與金融專業人士的關係感到困擾，你絕不能以不恰當的方式處理錯誤。

國際知名客戶體驗專家Joseph Michelli博士提醒我們，服務失誤往往是「偽裝的機會」。關鍵在於作出適當回應。

要展現你值得信賴，就要為錯誤承擔責任，然後迅速採取行動解決問題。事實上，如果你應對服務失誤的方式得當，反而可以鞏固客戶關係。

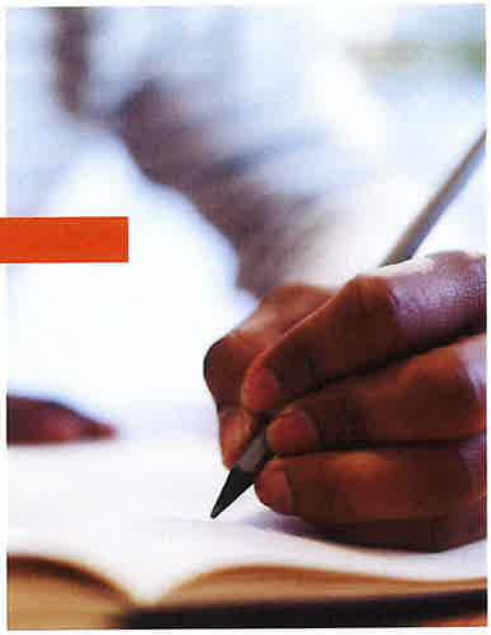
但謹記，服務失誤的有效修復，並不會憑空「發生」。必須建立一套與你的公司整體原則相符的系統化流程。此外，你的團隊需要接受培訓，以了解相關流程及其在糾正錯誤中的角色(及權限)，方能成功。

自我反思

- 你的團隊是否設有正式的服務補救流程？
- 員工能否安心反映營運上的問題與失誤，而不必擔心後果？
- 在最近一次的服務失誤中，你或團隊是如何應對的？
- 當中有甚麼可以改進之處？
- 團隊每位成員是否都感到有權採取行動？

> 「問題解決得越快，人們自然忘記得越快。」
> Joseph A. Michelli博士

WOW體驗審核表：
系統化營造WOW體驗，提高客戶忠誠度



資訊至關重要

切勿錯過「WOW」，這是一項超越預期、打動人心且易於轉述分享的獨特體驗。

本工作表格提供的清單，列明你應為最重要的客戶／潛在客戶收集的各項資訊。收集並記錄有關資訊後，你採取行動時會更得心應手。

我們現在開始

客戶／潛在客戶／影響圈內人士：_____

為此客戶／潛在客戶／影響圈內人士打造WOW體驗時，你的主要目標是甚麼？（客戶留存、修補關係、爭取推薦、提升客戶開支佔比等）：

_____

我們願意為此客戶／潛在客戶／影響圈內人士投放哪些資源？（時間、金錢、精力等）：

_____

人口統計資料

用於區分客戶所屬不同群組的特徵。

- 人生階段：_____
- 年齡區間：_____
- 職業：_____
- 家庭狀況：_____
  （例如配偶、子女、孫輩、寵物、家庭傳統）

心理特徵*（例如態度、志向）*

用於確定客戶心理特質而收集的資訊。

- 性格類型 _____
  （例如主導型、社交型、共情型、分析型）
- 性情：_____
  （例如隨和、對立、焦慮、緊張、克制、體貼、謹慎、內向等）

付諸實行 — WOW體驗示例矩陣

將你的工作付諸實行，意味著為最重要的客戶優先度身訂造WOW體驗，並為其餘客戶有系統地安排WOW體驗。請運用以下示例矩陣，為常見生活大事構思慶祝或致意方案。建立構思矩陣後，下次創造「WOW」的機會出現時，你就不會再困惑該如何行事。

	鉑金級（個人化）	黃金級	白銀級
新客戶	專屬歡迎禮品	旅行保溫箱	品牌咖啡杯
週年紀念	每5年一份禮品	每10年一份禮品	每10年一張賀卡
新生嬰兒	嬰兒毯(刺繡名字)	品牌嬰兒連身衣	賀卡
外出旅遊	客房禮品籃	書籍	度假物品清單
喬遷新居	手工製家族姓氏門牌	盆栽	賀卡