

张亦秋 沟通是一种力量



我叫张亦秋，今年

37岁，七里港马道头人，是正泰集团的一名订货员。

高中毕业后参加工作，先在耀华集团当了1年仓库保管员，之后来到正泰，成为一名订货员，至今已经有16年了。那时，正泰是柳市企业中电脑下单的先驱，我的工作是将每张订单的信息录入电脑，进而结算。后来正泰又有了自己专门的交易平台，客户不用亲自来公司下单、付款，我只要在电话里跟客户沟通就可以了，双方都减轻了工作量。

订货、结算、为客户催货、库存查询 用电话传递信息，用键盘录入订单，所有的细节琐碎而枯燥。有些老顾客，合作了10几年，都素未谋面，只闻其声不见其人，但即使打着电话，也要满脸笑容，让客户感受到热情、周到的服务态度。

因为住得比较远，我每天6点半起床，7点半出发，开车半小时抵达公司。第一件事就是打开系统，看看有没有新的订单，有的话就受理。9点多是来电高峰，有时忙起来我要一边拿话筒跟客户交流，一边向仓库或生产车间催货。

表面看来，订货员每天重复同样的工作，所有的空间都在一张小四方桌内，围着一台电话转，既平凡又单调。但实际上，订货员是为客户服务的平台，是联系客户的纽带，不仅代表着一个企业的修养、形象和素质，还与企业的利益直接挂钩。

与客户发生矛盾不可避免，关键是如何用心去化解矛盾，让他们感到温暖。特别是当仓库发错货或者生产没赶完货，导致货品供应和市场需求发生矛盾，客户打电话来投诉，我们首当其冲，经常要受冤枉气。

今年2月份，一位客户急要1台产品，接到他的电话时，我真切地感受到他异常激动，愤怒到极点。通过沟通，我了解了事情的始末：客户在公司

买了1台QA200产品，因产品有点问题，急需更换。客户跟公司联系后，在2月

18日下了单，生产方也承诺尽快交货，可直到2月25日，产品还没交付到客户手上。我尽量以平和的语气向客户解释公司的流程，可对方根本听不进去，没等我把话说完就挂了电话。

放下电话，我心绪难平，为什么客户会如此生气呢？我迅速清理思路，又拨通了客户的电话，了解到，客户的服务单位下了最后通牒，明天是最后期限，逾期将全线停电维修。我再次和他沟通，可他依然不领情，没容我说话，又挂了电话。我觉得很委屈，那段时间经常喉咙疼，下班就去打点滴，回家也尽量少说话，当时也是强忍着疼痛给他打电话。

但我没有放弃，坚信用自己的热情就能感化客户。我再次拨通客户的电话，尽量使自己的语调听起来平静、亲切并且通情达理。我跟客户说我理解他的心情，事已至此，只能先了解情况，找到问题的结症，并向他承诺尽自己所能解决问题，尽量让客户满意。慢慢地，客户语气平和了。

我当即跟公司联系，询问到生产公司还有1台产品，也答应立刻送货。我又马上联系领导，汇报了客户的情况，领导同意先给货。我火速回复客户，关注着产品的去向。产品到货后，马上开单、发货、回复客户。所有事情都解决完后，我终于松了一口气。

工作以来，我懂得一个道理，沟通是一种强大的力量，从获得一份工作到加薪，从教育孩子到和同事相处，沟通的美好无处不在。假如有人对我说“我恨你”，我不会还击，而是回应“告诉我为什么”。只有了解对方的想法和感受，才能说服他人，甚至感动他人。我常把这种技巧运用在教育子女上，我从不跟儿子说：“把你房间收拾干净！”而是说：“能告诉我为什么你的房间这么乱吗？”儿子就会乖乖地整理自己的房间了。

生活中，我是一个普通的女人，喜欢研究厨艺，喜欢和家人去旅行，还喜欢看惊悚小说和电影。我的梦想也很平凡，希望孩子们健康康、平平安安，做一个有出息的人。

林黛妃摄影报道

