

中流和君商学俱乐部 7 月

《客户沟通服务行业的趋势--中国和全球的对比》讲座圆满成功

中流和君商学俱乐部七月活动精彩继续。月末讲座《客户沟通服务行业的趋势--中国和全球的对比》于 2014 年 7 月 26 日在为广州市未名咖啡厅举行，由中流私董会、中国管理咨询俱乐部 ChinaMKT 广州分会协办。中流和君商学俱乐部会员、中流私董会成员和中国管理咨询俱乐部 ChinaMKT 代表以及一些慕名而来的咨询与金融行业人士参加了此次活动。Customer Services Audit Limited 的创始人，Snapshots 在线服务测评工具的发明人 **Deepak Selvaratnam** 先生作了题为“客户沟通服务行业的趋势--中国和全球的对比”的讲座。和君咨询合伙人、中流和君商学院秘书长毕自力主持并担任翻译。活动的主要内容包括三部分：

- (1) 客户沟通服务行业的趋势？中国和全球客户比较。
- (2) 为什么领导力对所有人都是必须的？也包括你。
- (3) 工作坊-如何开发一个独特的“知识产品”卖出去。



图 1 Deepak 先生在做主题演讲

Deepak 先生在讲解之余，亦带领大家针对主讲内容进行了广泛而深刻的探讨。活动中，一位姓梁的小姐询问 Deepak 先生面对国有企业这个特殊的客户，

企业应该如何良好的沟通。Deepak 先生根据他对世界多国国有企业的了解，解答了梁小姐的问题。之后，在场的另一位在国有企业工作的嘉宾结合他在国有企业工作多年的经验，给大家分享了应该如何正确有效的和国有企业类型客户沟通交流的方式和技巧，赢得了在场观众热烈的掌声。



图 2 拓展活动中各小组成员认真讨论中

Deepak 先生还通过现场的临时拓展小活动，带领大家一起探索如何开发一个独特的“知识产品”并卖出去。他将现场观众分为四个小组，先是小组讨论，讨论结束之后，各小组派代表与大家分享。全场兴趣高昂，在拓展的同时，也学到了知识。

17 时 30 分，活动圆满结束。