

从圣经学习顾客签单5步曲

原创 王德生 三视角托盘 2020-08-21 07:00

整理：华小明、陈硕

(此文为互动讨论记录，括号里是学员的话)

今晚我们讲顾客购物五步曲，顾客签单5步曲，就是潜在客户如何经过5步成为你的签单者？今天我们从圣经出发来解析这5步：

Aware, appeal, ask, act, advocate, 叫做5A。

1

第一个单词是知道的意思，知道什么呢？当然是知道产品，知道不是明白，就是唤醒顾客，使他知道有一个产品。大家回想一下自己是如何信主的？

(学员：听道，听到神的话)

没有那么快。第一步就是别人和你说耶稣这个名字。上帝的第一步是普遍呼召，主要是唤醒顾客，让顾客知道有耶稣。



那么如何才能唤醒一个沉睡的人呢？罪人有痛苦，有苦难，不幸福，此时我们伸出爱之手，去呼唤顾客，让他知道自己需要帮助，就是需要一个产品和服务，此时我们就会说，耶稣可以帮助你！耶稣可以救你！耶稣可以使你离开人生的苦难！

这个人如果听见你的话，而且醒来了，发现自己需要一个产品。此时他就醒了，明白自己渴了，有需求了，这个阶段就叫做aware。

2

那appeal就是吸引。第二个阶段是将耶稣基督的真善美向顾客呈现，比如我是被教会的信徒的爱心吸引的，有的是被圣经的真理吸引的。

此时顾客会被很多东西吸引。有的会有几个产品选择，比如有的人会比较佛教和基督教，最后会被某一个吸引最多。比如我就比较了佛教，基督教，道教等等，最后被基督教吸

引。

那么产品也是如此。

(学员：有的人会选择不同的产品，就是哪一个产品更能迎合他内心的渴求。)

对。但是吸引不等于会签单，因为顾客还有很多问题需要解决。

吸引只是产生好奇心，信望爱没有建立起来，没有渴望。我记得那时我就只是听道，因为我内心的信望爱的对象不一样，虽然耶稣吸引我，但是还没有成为我信望爱最强的对象。

此时就是第三个阶段，就是比较已有的信望爱的对象，即科学信仰和耶稣，就是我不停地ASK，希望得到答案，就是哪个产品更有价值。

于是我比较两个产品的真善美，当然主要是听道。经过这个阶段后，我做出抉择：耶稣基督是我需要的！

同样顾客也是经过ASK，进行真善美的比较，做出抉择。

(学员：所以这个阶段顾客有许多问题要问)

对。慕道友也是有很多问题要问。

4

经过这个阶段，我就进入ACT，就是和耶稣签约了，那就是受洗了，成为主的门徒。宣称一生舍己跟随耶稣，这是第四步。

5

还有第5步。签约之后，我就不断地享受耶稣，得到祝福。通过教会生活，通过读经，深刻体验耶稣，就是体验产品，得到真善美的喂养。于是我对耶稣的信望爱不断地加强，就会不断地传扬耶稣，就是传福音，传耶稣是至宝，这个就是advocate。

顾客也是如此。顾客对产品体验后，如果幸福感非常好，真善美需求得到满足，就会去大声疾呼：Ipad真好,我爱你!我向你们推荐它!

这样就完成了顾客路径5步曲(customer path 5A)。

(学员：1.我们最近在观察一个指数，就是NPS，叫做客户净推荐率，应该就是和最后一个A类似。2.产品爱用者和分享者就建立起来了！)

所以一个基督徒如果不传福音，就不是严格的顾客，就是第5个阶段advocate没有完成。

6

上帝把我变成耶稣的顾客，他使用的是无痕教育，我的转变过程是主动的。或者说，这5步是神和人一起创造的，就是神和人的同工。那么顾客的形成过程也应该是尽量和顾客一起创造他自己的转变。

神救赎一个罪人，就是采用被动的主动。

(学员：被动是无形的，过程是无痕。)

因为是圣灵影响罪人的，所以我们也应该是用心去影响顾客。

所以第一步要尽量采用无痕教育，用心去帮助顾客，去爱顾客。你的顾客一定是具有人生的痛点，你要去了解他，去安慰他，去和他同情感。

当二人的内心通过共同的情感后，再从理智出发。告诉他有一个礼物，非常好，或者与他分享你自己曾经的医治过程，或者分享其他人的治疗过程，这样才能完成第一步唤醒顾客。

7

顾客三视角

- 1.最重要的事情
- 2.最大的痛苦

3.最大的价值需求

传福音也是，我们需要去发现朋友的内心痛苦。

希望大家复习顾客路径5步曲Aware, appeal, ask, act, advocate，并去实践。

(学员：是的！最近了解一个同事内心的痛苦，鼓励她开始读经祷告，改变很大!)

•END•

#友情链接#：

[从圣经看营销——营销漫谈](#)

[从圣经学营销](#)

[如何从圣经悟营销](#)