

# 科音达无线讲解器研发产品的核心理念“力争以顾客为本为”

产品名称	科音达无线讲解器研发产品的核心理念“力争以顾客为本为”
公司名称	成都腾辰数码科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	品牌:科音达 型号:KYD-128 产地:四川成都
公司地址	成华区建设北路龙湖三千集A座7楼
联系电话	13111893275

## 产品详情

在电子产品行业中，评判一个产品的质量标准是什么？评判一个企业的质量管理水平是什么？企业到底有没有实力做出好的产品，产品到底能不能满足消费者需求？这些都是怎么一步步去评判的呢？答案ISO 9000族标准。

ISO9000族标准于1987年的问世是多年来对全球企业界影响较为深远的实事件之一。全球大多数国家和地区都等同采用了这套标准，不管你是什么行业，这套质量标准都可以应用。我国将其等同采用为国家标准，即GB/T19000族标准。我国已有30多万家机构通过了ISO9001质量管理体系认证，这些机构除了各种类型的企业外，还有许多学校、医院以及其他类型的组织。

电子产品行业更是离不开此类质量认证，无线讲解器类——科音达讲解器品牌也通过了ISO9001质量管理体系，包括一系列合格检测证明，广大客户朋友们可以放心选择购买。

说到ISO9000族标准这个过程导向也就是，企业通过产品服务来实现顾客的满意，在一个充满竞争的时代，企业为了维持其竞争地位，必须持续不断的改进产品和服务的质量，降低成本，提高生产率。而产品和服务是由过程来实现的，质量、成本和生产率等绩效因素都是过程的结果。通过对过程进行控制和改进来实现绩效的改进，是现代企业管理的一种有效的途径。

说完产品说顾客，产品质量过关后还需要在顾客眼里过关，顾客为企业主要面对的对象。当今企业面对着顾客、竞争、变化这三个方面的严峻挑战，在组织（卖方）和顾客（买方、消费者）的市场交易的关系中，购买决定的权利主要掌握在顾客手中，顾客占据了主要的支配地位，顾客的选择决定了企业的成败，企业竞争的焦点归根结底是对顾客的竞争，在动态市场竞争和变革环境中，唯一不变的是企业寻求满足不断变化的顾客需要。

企业经营的过程就是从了解顾客需要，提供相关的产品和服务，实现顾客满意度的过程。以顾客为中心，明确谁是顾客，了解顾客的需要，满足和超越顾客期望，实现顾客满意，造就忠诚的顾客成为了现代

企业的核心使命之一。科音达讲解器的客户群常常会收到售后服务的问候，就是为了收到顾客的反馈进一步改善产品的功能以便让顾客更加的信任我们产品。

我们可以将顾客对产品和服务的需要，具体分为性能、适用性、可信性、安全性、经济性、环境及美学等方面的质量特性，以便有针对性的设计和提供产品、服务，来满足顾客的需要。

在产品上来说，顾客对其的不同满意度水平也会产生不同的心理和情绪反应，相应的也会导致不同的行为，比如：

- 1.很不满意：主要特征就是恼怒、愤慨、投诉、反宣传，顾客在购买和消费了某种商品或服务后感到极大地失望，对厂商感到愤慨、恼怒、难以忍受等状态，这样不仅会找机会投诉，并且会利用一切机会进行反宣传，以发泄心中的不满。
- 2.不满意：主要特征是气愤、烦恼，顾客在购买和消费了某种商品或服务候感到气愤和烦恼。在这种状态下，顾客尚可勉强忍受，希望通过一定的方式进行弥补，在试的时候也会进行反宣传，提醒自己亲友不要去购买同样的商品或服务。
- 3.一般：主要特征是主要特征是无明显的抱怨或者赞同感，这种就是不在乎满不满意，既不失望也不满意，一般是顾客在购买和消费了某种商品或服务后，感到期望值相比虽有差距，但还可以忍受，感觉不到明显的好处，也不觉得特别差劲。
- 4.满意：主要特征一般是称心、赞扬、愉快，顾客在购买和消费了某种商品或服务后，感到期望值相比虽有差距，但还可以忍受，感觉不到明显的好处，也不觉得特别差劲。
- 5.很满意：主要特征是激动、满足、感谢，这种只有顾客在购买和消费了某种商品或服务后产生的称心如意和赞美愉快的心理状态，在这种状态下，自己的期望与现实基本相互找不出大的遗憾所在，顾客不仅对自己的选择予以肯定，还乐于向亲朋好友推荐。

以上五种顾客满意度，分别可以看出你的产品是否受到大众顾客的喜爱，如果大部分都是满意的水平，那么产品质量就达到了市场消费的良好效果。对于讲解器来说，一般讲解器面对的顾客群为景区、政企单位、学校、事业单位、展会举办等一些参观接待的行业，那么如何看到讲解器使用后的顾客满意度呢？

可以通过现场反馈形式进行评判，科音达讲解器品牌曾在四川宜宾竹产业发展峰会、绵阳统战会议户外参观时对消费者进行意见收集，采集意见的过程中分别询问了三种年龄段的客户群，一种是90后当代青年的使用情况，一种是80后消费者使用的效果，还有一种是60后70后使用的反馈，发现大部分使用者对讲解器这个东西较为陌生，甚至叫不出名字。

但是对体验度都表示很满意。不管是距离、音质和佩戴方面，领导们都一致表示科技发展迅速，各行业都有各行业的变化，从前展会、参观会议或者其他户外走动的参观都是用扩音器带动几百号人参观，好不利落的活动。现在用上讲解器，节约了大部分时间进行准备设备，开机即可使用，分发就能佩戴。操作简单到人人都会，这就是便捷的科技在发展，讲解器也不例外的在进步。

顾客体验固然重要，因为顾客体验是顾客在企业中互动的过程中产生的一种心理感受，就像前面说的一样，顾客满意了，你的产品就成功了。科音达无线讲解器也是怀揣着这样的核心理念在做产品，力争做到让行业客户满意。