

# 工商時報 經營知識 < 一分錢一分貨 > 941126

## D3 版 ERA 剪報資料

【一分錢一分貨】

◎文／葉益成

### 顧客願意付的最高價

銀行業吹起一陣陣更甚「財富管理」的「私人銀行」風，客戶動輒把數千萬元的資產交由客戶經理做財務規劃。一個好的客戶經理，通常一心一意想滿足客戶需求，傳達的是：如果你用我，就等於擁有最值得信賴、最

有衝勁、最忠心的服務「專」員。  
一個好的客戶經理，客戶甚至會死心塌地跟到底，不論客戶經理跳槽去哪裡，客戶及其資產就跟到哪裡。只要你能說服客戶，了解對方需求，堅守銷售與服務

對象是感性非理性的「人」，而非冰冷無生命的「公司」，你會驚訝的體認到：價格不是問題。

客戶滿意度是要花錢的。提供客戶願意付錢的差異化，是別讓錯誤的差異化增加你的成本。提供客戶要買的東西和服務，降低客戶不願付錢的差異化。很多公司以銷售為導向，而非以利潤最大化為追求目的，好像銷售只是為了讓自己有事做，如此，定價策略每每落得不要賠就好。

企業經營應該以「客戶所願意付的最高價」來定價。檢視你每天賣命的客戶名單，然後捫心自問：「我如果提高價格5%、10%、20%，我會失去這個客戶嗎？」假如答案為非，試試：「提高定價，不對客戶的抱怨做過度反應」，你將自然而然的為你企業帶來可觀利潤。頂級的服務就該有頂級的付出。（作者為ERA殺業國際組織亞洲區負責人暨中華成本管控學會理事長）