

L6-unit 2

协作

第 8 课

客户反馈



Online Chinese School



会话背景:

小王与新来的同事谈论客户反馈的重要性。



你们公司重视客户的反馈吗？为什么？



- ①学会向他人追问问题
- ②了解和反馈意见相关的表达



	生词	拼音	意思	词性
1	反馈	fǎn kuì	フィードバック	名词
3	满意度	mǎn yì dù	満足度	名词
4	应对	yìng duì	対応する	动词
5	根据	gēn jùによって	介词
6	形式	xíng shì	形式，形で	名词
7	问卷	wèn juàn	アンケート	名词
8	采用	cǎi yòng	採用	动词
9	层次	céng cì	階層、レベル	名词



我们公司每年都有两次正式的客户**反馈**调查，**可见**公司对客户反馈是很重视的。

调查的主要目的是什么呢？



主要是及时了解客户的**满意度**和需求，**以应对**多变的市场。

那这两次调查是以什么**形式**进行的呢？

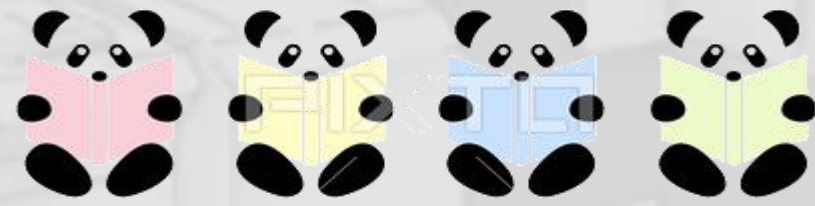


首先发放调查问卷，然后销售人员再**根据**问卷直接进行访问。

为什么会采用两种方式吗？有什么目的吗？



主要是为了保证反馈的真实性，另外还可以在访问时了解到客户更深**层次**的需求。



重要句式

©114a.jp - 8275456

- ① “可见……” 接続詞「……から……であることがわかる
……から見れば……が明らかである」
- a. 我们公司每年都有两次正式的客户反馈调查，**可见**公司对客户反馈是很重视的。
- b. 他没有回答你，**可见**他不太想接受你的建议。
- c. _____，可见他还是很喜欢你的。
- ② “…，以…” 接続詞「…するために、そうすることによって…」
- a. 我们要及时了解客户的满意度和需求，**以**应对多变的市场。
- b. 我们应该保证产品的质量，**以**得到客户的信任。
- c. _____，以能早日回到家乡。



● 根据会话回答问题：



客户反馈调查的主要目的是什么？



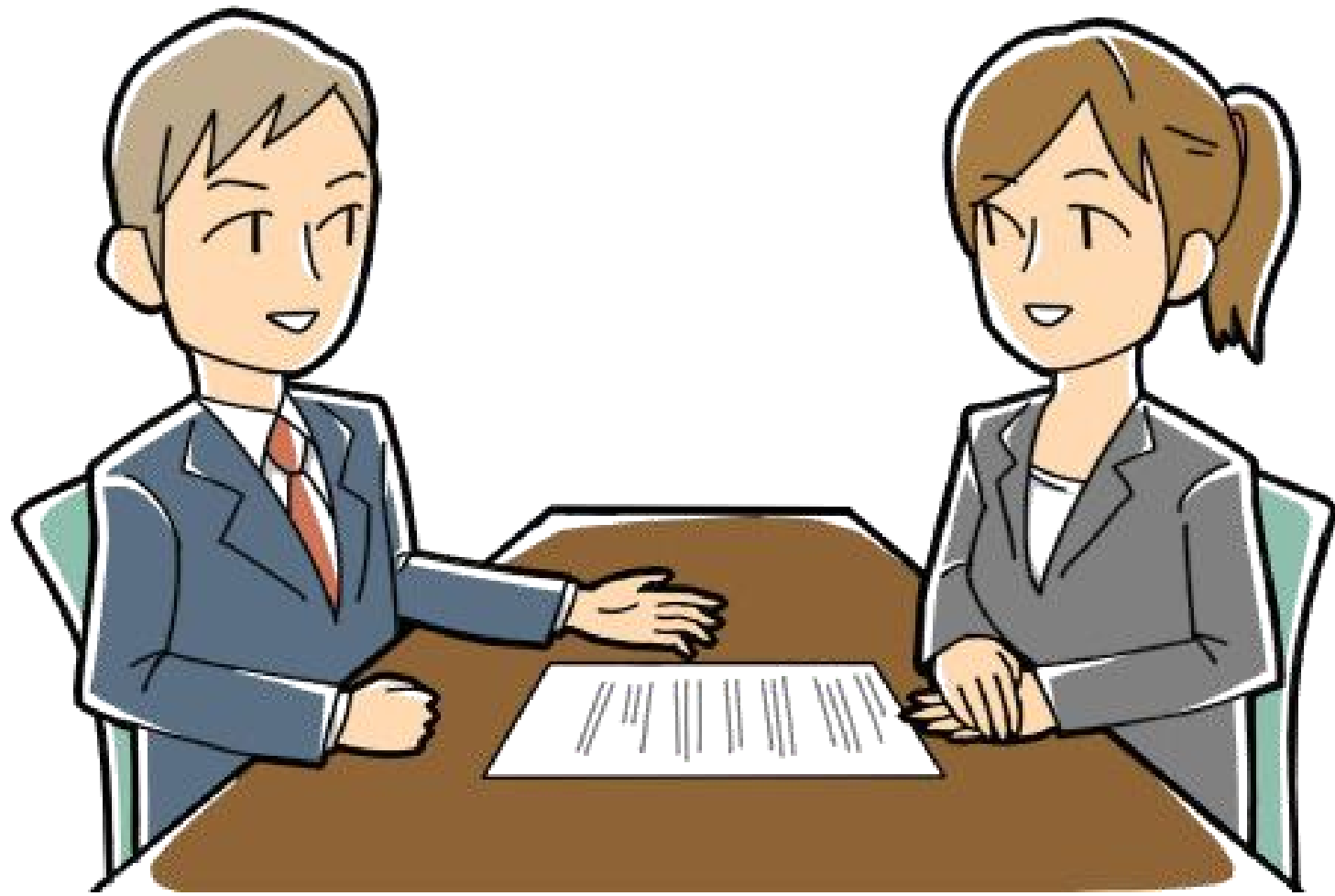
调查是以什么形式进行？



为什么同时用两种方式进行客户反馈的调查？



转述会话 (会話を説明する)



小王与新来的同事谈论客户反馈的重要性.....



重要提示

- ① 了解...满意度和需求, 以应对...市场
- ② 首先发放..., 然后, 根据...进行...
- ③ 为了保证...真实性,
另外了解...更深层次...





转述原文:

小王与新来的同事谈论客户反馈的重要性。公司每年都有两次正式的客户反馈调查，可见公司对客户反馈是很重视。调查的主要目的是及时了解客户的满意度和需求，以应对多变的市场；调查的形式是首先发放调查问卷，然后根据问卷进行访问，主要是为了保证反馈的真实性，另外还可以了解到客户更深层次的需求。





① 话题讨论:

你们公司客户一般用什么方式反馈意见？效果怎么样？

今天我们学习了反馈意见相关的表达，请用学过的知识与老师讨论。

② 预习: 下节课的导入话题。

你经常出差吗？出差比平时辛苦的地方或者有趣的地方是什么？

下次再见吧！

