

聪明的客户永远不会以较低的费用挤压顾问

作者：[赖玟璇博士](#) | 2019年6月26日

近年来本地经济放缓导致专业服务难以实现。每当我们提交服务费用提案时，客户都会要求减低费用。有些人甚至要求不合理的折扣。

有一个有趣的案例，我想与大家分享。一位未预约的客户想要开发一个商业项目，在了解他的需求后，我们准备了费用提案并提交给这位客户。像往常一样，我们等待客户要求减费。两天后，我被告知客户同意我们的建议费用，项目可以立即启动。

有一天，在项目会议之后，我有机会与这位客户共进午餐。我好奇地问他为什么不像其他人那样以较低的专业费用讨价还价。这是我们的对话：

- 客户：我是商人。我看价值，而不是价格。
- 我：你所说的价值是什么？
- 客户：由于我们对建筑技术知识有限，我们当然需要这些专业人士来维护我们的利益。成功的项目可以为我们创造巨大的回报。与项目回报相比，这种专业费用微不足道。
- 我：通常人们还习惯性地要求减费不是吗？
- 客户：他们认为自己很聪明，但这会让他们蒙受损失。
- 我：你能解释一下吗？
- 客户：想想看，如果你不能为这份工作赚钱，你今天会来亲自为我服务吗？我们会一起吃午饭吗？如果你不赚钱，事情会顺利进行吗？你会花更多的时间来计划这个项目吗？你会想到如何为这个项目省钱吗？你会追赶建筑计划批准吗？你会承诺管理我的项目吗？是的，我节省了专业费用，但事实上，我正在失去一大笔钱！
- 我：谢谢。我今天受益匪浅。

这件事让我意识到，在任何商业交易中，我们必须关注价值，而不是价格。价格是拥有产品或服务的一次性付款。价值是通过使用此产品或服务可在未来获得的长期利益。由于此产品或服务的丢失，价值也可被理解为未来的长期成本。

IPM 承诺为客户提供什么价值？

A. 专业

我们致力于以最高标准的道德和专业精神。把公共安全作为我们的首要任务。我们利用我们的专业知识和技能为整个社区谋福利。

B. 卓越

我们与国际服务质量标准合作，创造超出客户期望的价值。我们始终专注于生成零误差的建筑图纸，以确保在任何建筑工作中的完美基础。

C. 效率

我们努力在规定的时间内完成工作。通过实施我们的 FASTIC®系统，我们的努力旨在提高所有领域的生产力和效率。

D. 可靠性

我们负责确保流程项目的进展。随着 FASTIC®系统的实施，客户可以依靠我们进行良好的协调和沟通，快速响应，顺利进行和快速交付工作。

作为一个聪明的消费者，我们必须接受这样一个事实：没有人愿意在他们的业务中遭受损失。当费用低时，分配给项目的时间将减少。在专业服务中，主要成本是专业人员的工资。没有白领愿意以低薪工作，这就是为什么专业费用总是很高。因此，如果您希望降低专业费用，您必须在服务质量上妥协。

最后，您得到您付出的代价！

赖玫瑰博士

创始人

IPM 环球集团

***本中文译本仅供参考之用。如中文译本之文义与英文原文有歧义，概以英文原文为准。*