

## 我们的征途是星辰大海 —— 王恩颖

主编：任曦怡、熊树伟 / 责任编辑：蒋婉怡 / 美术编辑：涂溢芬 / 摄影编辑：薛海峰



### 一年一度圣诞节到来了，圣诞节快乐！

叮叮当，叮叮当，铃儿响叮当，一年一度的圣诞节到来了！虽说圣诞节起源于西方的基督教，但发展到今天已经不再专属于只有教徒庆祝的节日，它成为了全世界的人们最喜爱的节日之一。圣诞节传到中国后，深受年轻人的喜爱，大家会在这一天写贺卡、送苹果、送祝福，进行多种娱乐活动。在这严寒的冬季，遇到了一个温柔又温暖的节日，希望大家可以富有仪式感且温柔地对生命里珍贵的人说上一句：“圣诞快乐，喜乐长安。”

# 枝星人 经验分享!

为增进专业间交流，助推枝星人成长成才，本期专栏特推出员工经验分享，畅谈工作中的先进经验和思想，自由抒发心中的壮志和理想，尽情展现枝星人的良好面貌和精神风采。

## 逆向分析，换位思考 | 崔凡的实战经验分享

大家好,很开心能受邀在本期月刊上面分享我的工作心得,话不多说,直接开始今天的分享。首先,在枝星,我担任的是产品经理,负责的产品是为公司内部产品(LSS结算系统等)以及面向外部客户的产品(星享租、星享智客户端等)。这一类面向公司内部人员或外部企业客户的产品都称之为B端产品。B端产品经理的核心是了解业务在运转过程中的业务流程、角色、环节内的关键产出物,挖掘业务痛点,解决业务问题,降本增效。

在工作中,会时不时收到各种提案方提的各类需求。在处理需求时候,需要避免在做需求分析时,将提案当方案,需求方提什么就做什么。拿着需求方的提案,直接做产品设计,那不是产品经理,是人肉原型机,工具人无疑。所以当提案方提出相对应的需求方案,就可以进行逆向分析。首先提出



问题,用户为什么需要这样的需求,希望的使用场景是怎么样。用户的真实需求,需要具体到场景里去分析,只有基于场景的需求才是用户真正的需求,而只有挖掘到用户的真正需求,才能做出好的设计。

但在这一过程中,需要我在能力上不仅要懂业务,还要懂技术,懂业务才能了解用户的真正场景,懂技术才能提出比用户提案更好的解决方案。这时候,不仅需要你的工作中多问,也需要在下班后去扩充不同方面的知识。调研完了以后,可以基于当时掌握到的信息,来假设解决方案。而我提出解决方式的时候,产品设计不仅要考虑用户价值,还要考虑商业价值,做产品管理,还要从运营的层面考虑如何提升交易规模,提升产品价值的规模。

如果用冰山模型来比喻的话,大部分时间和精力应该在冰山以下,小部分的时间和精力用在冰山之上。

随后在具体设计的时候,再利用产品设计的方法:搭框架、定流程、抠细节。概设和详设,概设包括流程、功能框架、信息框架这些方面的设计,然后详设包括原型和逻辑。当具备了细节的解决方案与提案方进行沟通,同时也要基于成本来讨论,而这个成本包括用户付出的成本以及我们实现的成本。当设计方案进行了最终确认之后,就会进入到后续的产品研发、产品测试阶段。

以上是一个产品需求从提出设计再到研发、测试的简单说明,希望大家看完以后能对我的工作有个简单的了解。产品经理这个职业需要人时刻保持对世界的好奇心与洞察力,思维活跃,同时又要具备同理心,能够通过用户视角去了解真实的需求,换位思考,才能真正脚踏实地的做好产品。

团队推荐

## 建筑总经办之个人

工作经验分享

## 挖掘需求，触达痛点 | 俞瑞卿的3条工作经验分享

此前作为一名市场经理在日常工作中与客户打交道比较多，在处理客户关系中也会总结出属于自己的一套“工作法则”，但经验是否有效也要根据每个人实践才能检验。现在我把总结出来的一点看法与大家分享一下，如有不好或者不妥之处望大家不吝赐教。

一、加强沟通交流。沟通是解决问题的一个桥梁，也是我们拓展新客户的重要途径之一。新客户怎么来？当然是我们市场人员去现场跑客户，去了解客户的需求，只有了解客户的深层次需求，才能推广我们的业务，更好的帮助客户。另外，定期召开部门交流会议，也会促进大家的工作默契。在会上，大家及时梳理、调整各项工作节奏，各方取经交流，为共同的业绩目标奋斗，既能保证工作顺利



进行，又能提升人员的契合度，便于工作的开展。

二、挖掘需求，触达痛点。在和客户面谈中，要将我们的“共享+”这一核心理念贯穿整个环节，尤其在面对小型租赁企业，首先要凸显我们的优势，一是我们创建的建筑物资共享租赁平台-星享租，二是我们的服务，共享租赁、共享仓储、共享管理，三是多区域布点，四是建筑物资品类、规格多样。五是租赁+施工一体化。其次，根据客

户的需求，去思考如何利用我们现有的优势去更好的帮助客户降本增效，这将进一步提升我们的服务满意度。最后，换位思考才能让我们和客户的关系更加稳固，这需要我们在和客户打交道中，多听，多看，多想，多站在对方的角度上考虑问题。

三、积极走访，全面了解。在针对项目回款催收难的问题，我们要积极走访项目客户，全面了解项目施工及资金情况，对于长时间未付款及欠款较多的项目出具催款函，根据项目答应付款时间节点进行催收，对于顽固项目可适当采取停止服务。以上就是我此次的经验分享，可能不一定适用于大家。常言道：“实践出真知”。愿大家在实践的道路上，多吸取经验，总结教训，走的更快，更远。