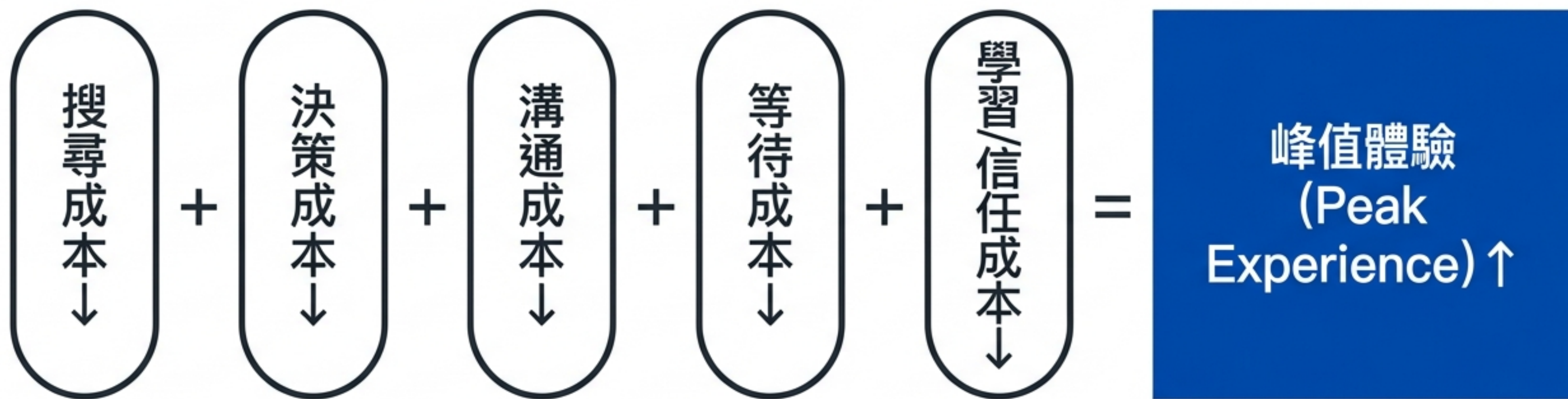


5章 交易成本與客戶峰值體驗

永輝跨境經營服務的極簡實戰手冊

2024.05 | 永輝經營服務團隊

5.1 核心理念



永輝的核心競爭力不只是專業知識，而是持續且系統化地降低客戶跨境經營的交易成本。交易成本降低的過程，就是創造峰值體驗的過程。

永輝客戶峰值體驗的四個階段



1. 引客期
(Advertising /
Attraction)

目標: 降低搜尋成本

體驗指標: 找到答案



2. 簽約期
(Engagement)

目標: 降低決策成本

體驗指標: 快速決策



3. 服務期
(Implementation /
Operation)

目標: 降低溝通成本

體驗指標: 即時透明



4. 裂變期
(Expansion /
Referral)

目標: 降低學習與信任
成本

體驗指標: 持續成長

5.2 引客期—降低搜尋成本



客戶尚未接觸前，最大的阻礙是「資訊搜尋成本」。

客戶尚未付費前即可獲得有價值資訊，藉此建立信任感。



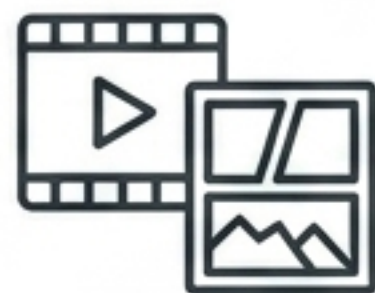
馬可波羅QA



WordPress



多語系網站



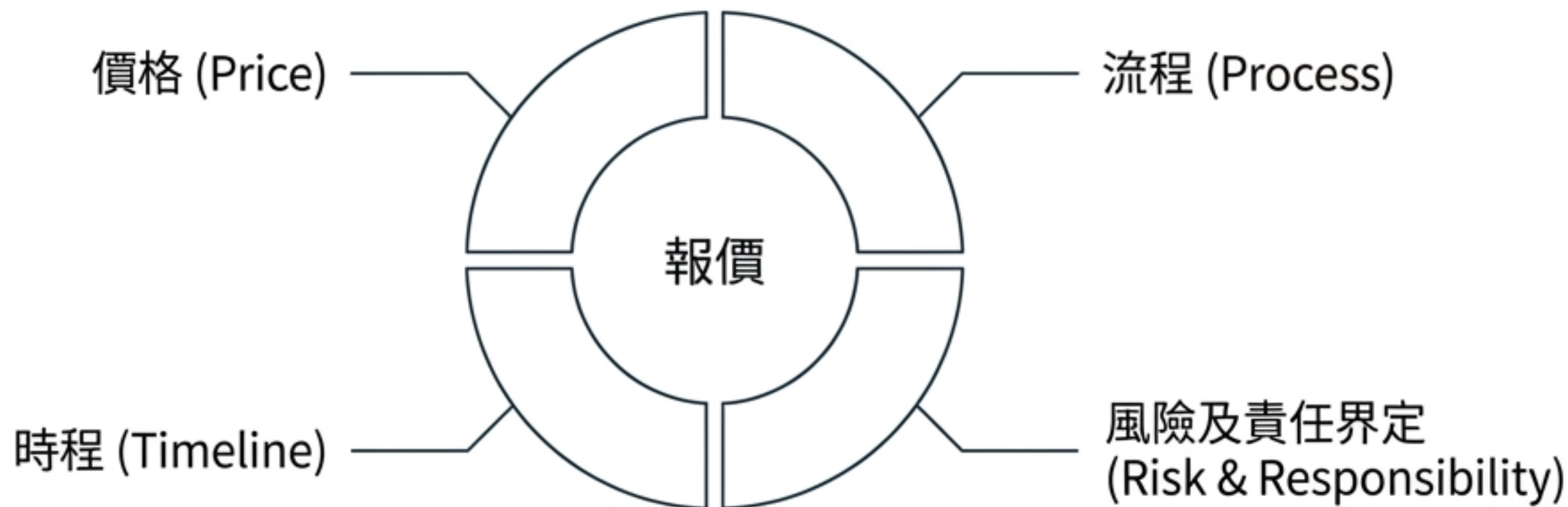
漫畫與影片



線上研討會
(Webinar)

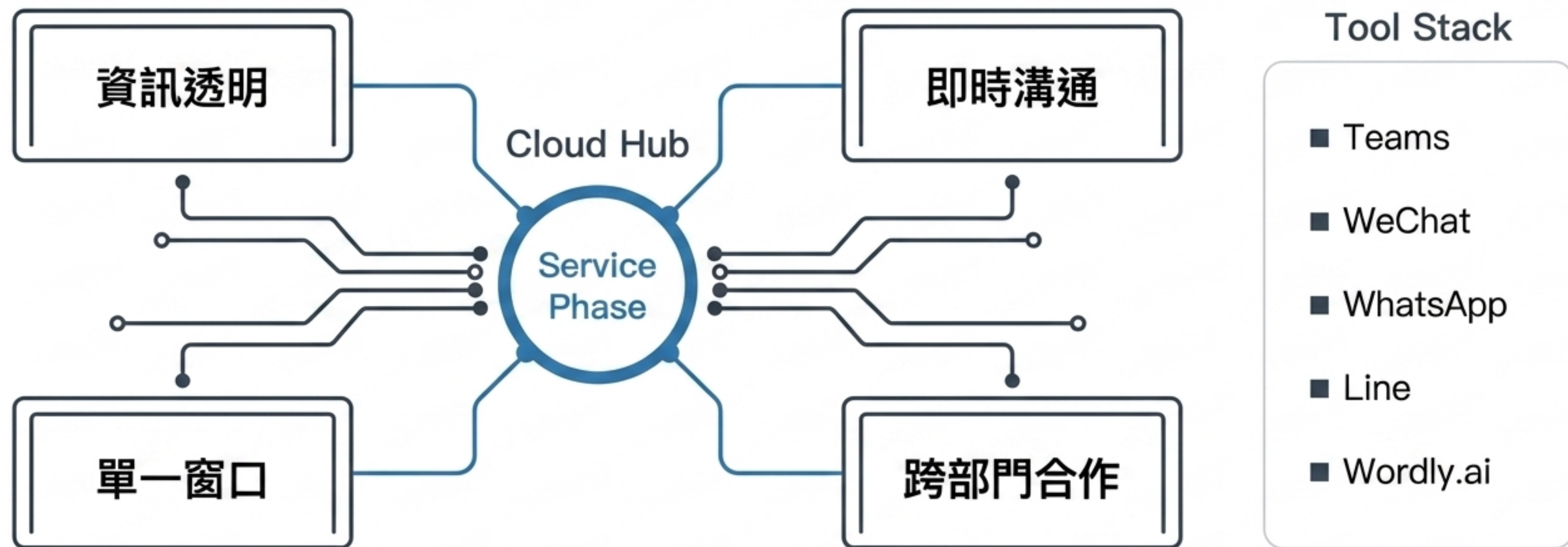
5.3 簽約期—降低決策成本

客戶面臨的最大門檻是「決策成本」。



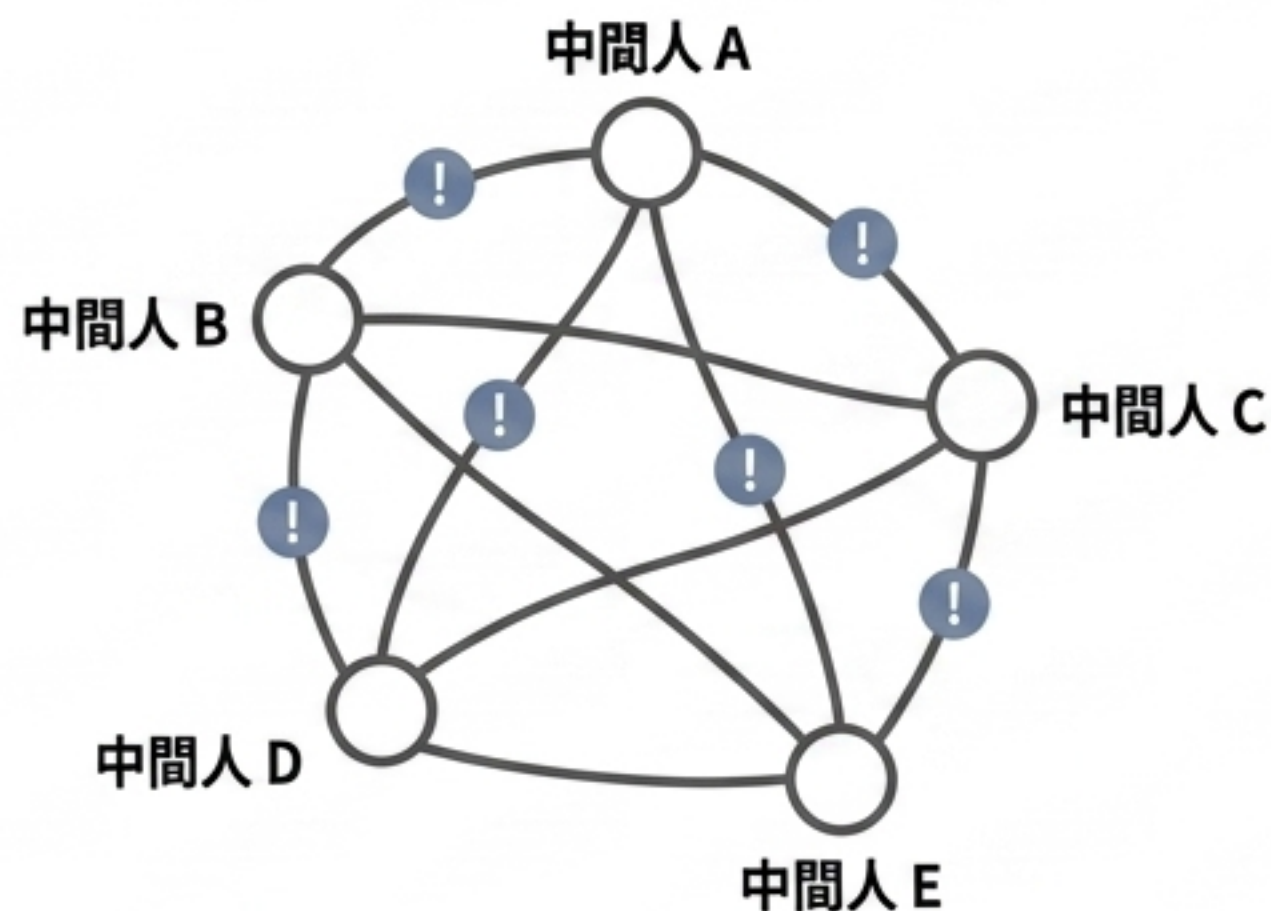
5.4 服務期－降低溝通成本

服務業最核心的競爭力在於擁有比同業更低的「溝通成本」。



5.6 資訊透明真實原則-服務期

傳統傳話模式



中間人傳話 = 溝通成本上升、資訊落差。

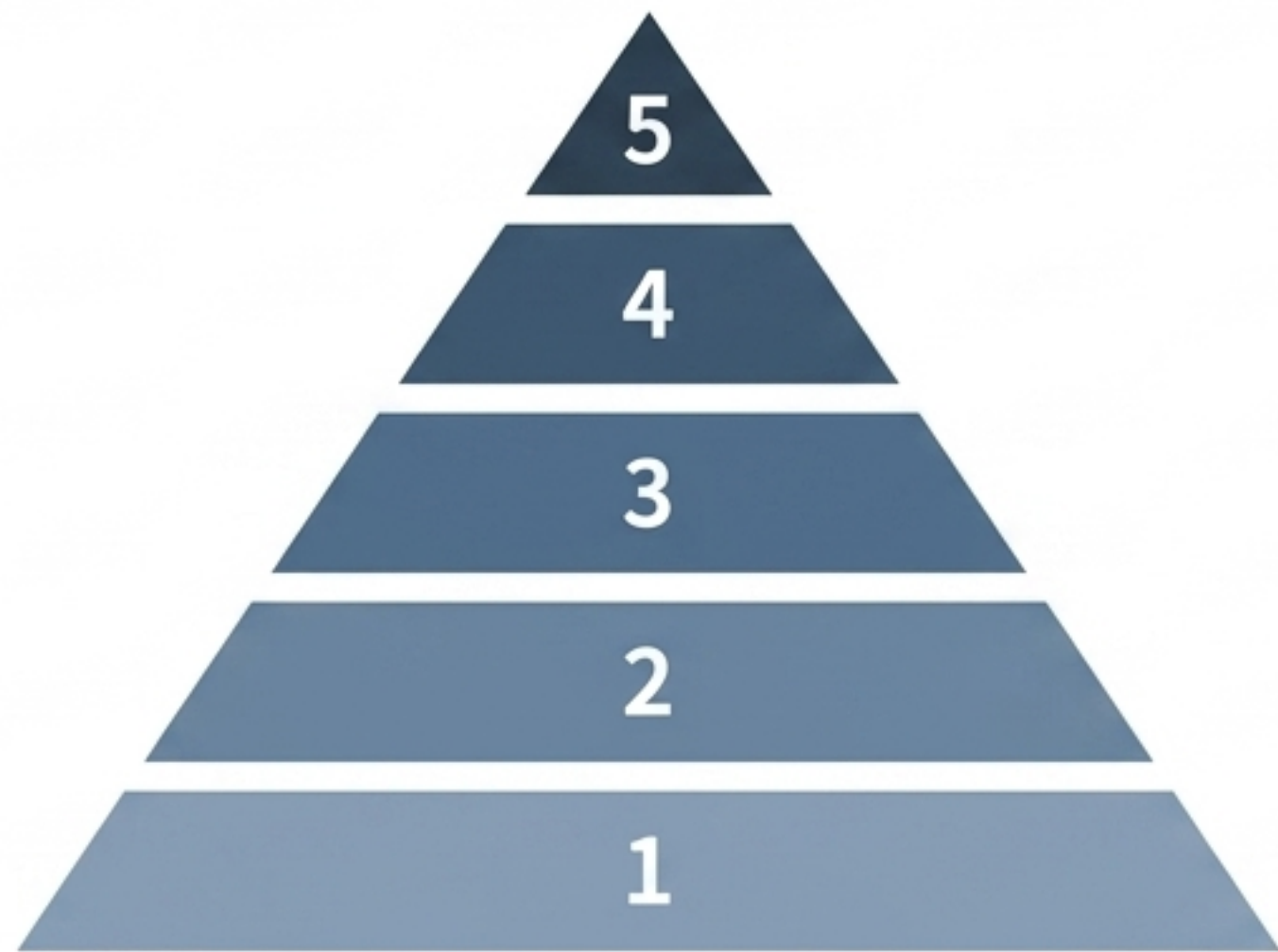
雲端共識模式



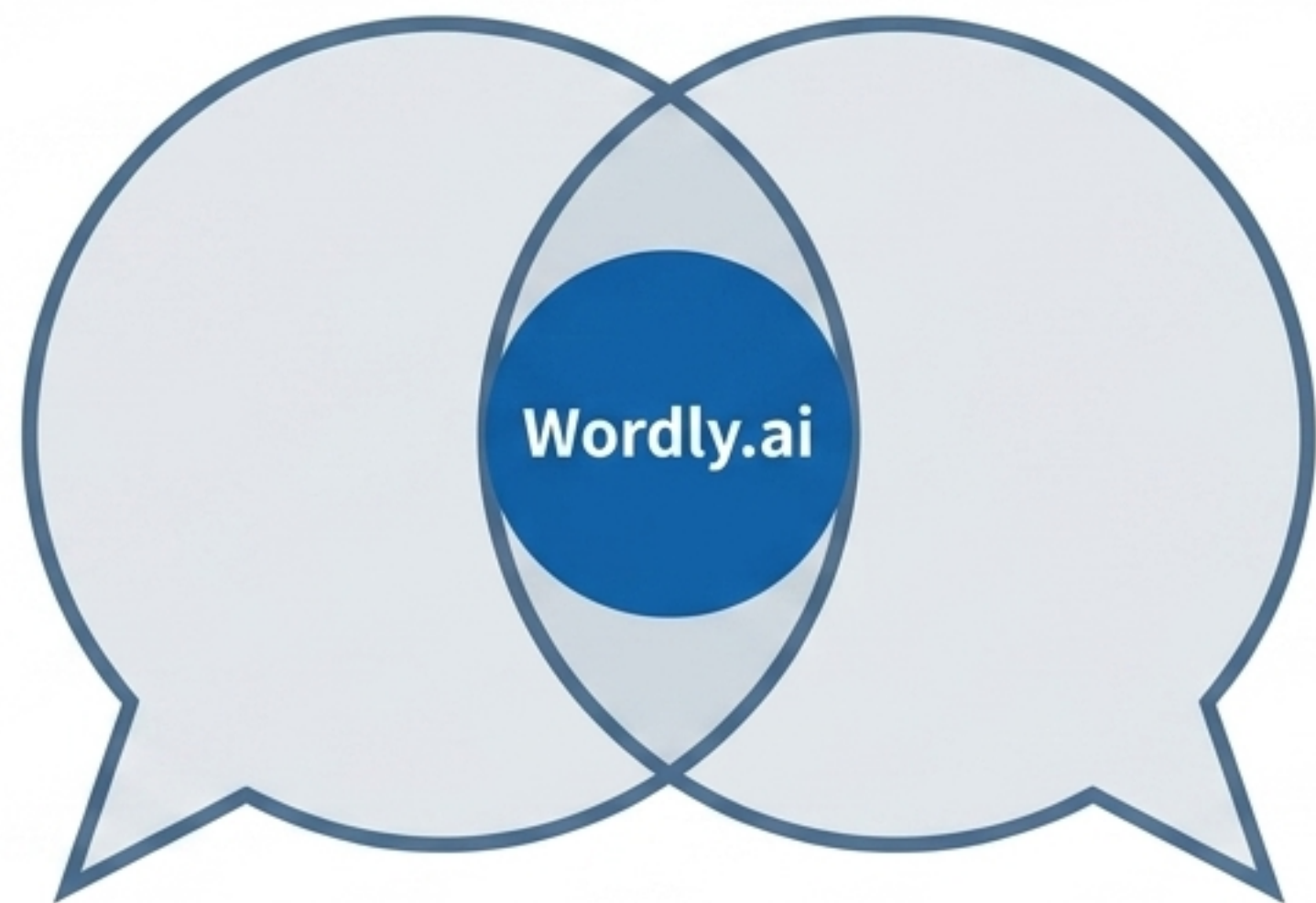
資訊極度透明 = 所有人獲得相同真實資訊，達成相同決策的機率極高。

1. 資訊對相關人員必須極度透明。
2. WeChat-group 是一種快速會議形式。
3. 嚴禁拉攏不必要的人加入群組造成擾民。

5.7 降低溝通成本原則-服務期



跨部門人員需具備處理其他部門初階(1-2級)工作的能力，以減少跨部門交接的溝通成本。
工作深度分級：第1級至最高第5級。

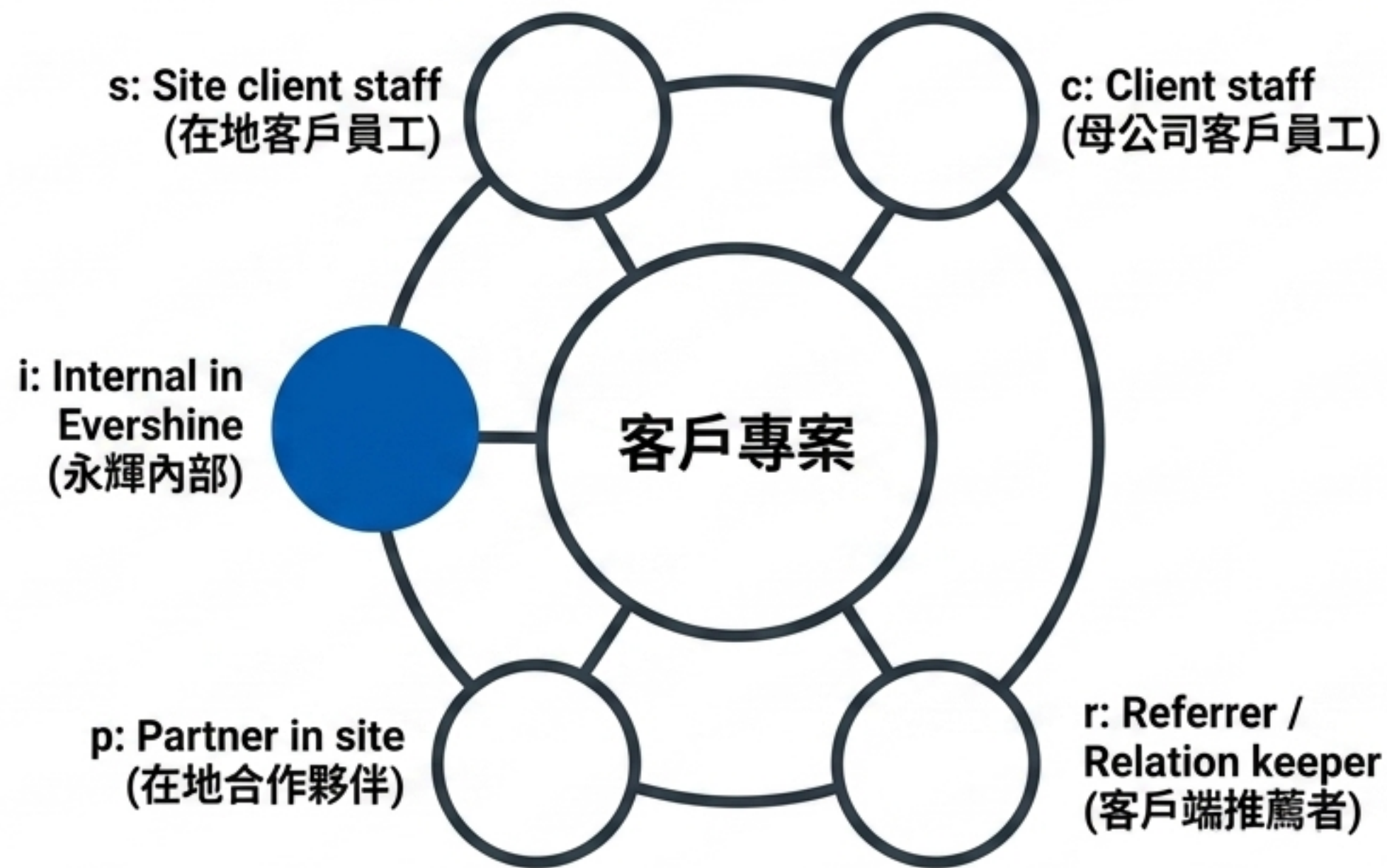


突破語言限制：複合使用 Teams Meeting + Wordly.ai 語言設定技巧，實現跨國多語系無縫協作。

讓資訊在發生時、發生地，即時輸入雲端系統，無論何時何地皆可同步獲取。

5.8 群策群力 即時溝通原則-服務期

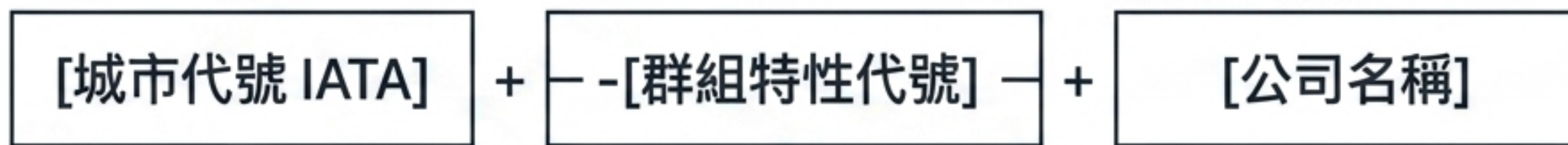
Kick-off Meeting 角色界定與群組建立原則



每個專案標配約3個群組 (-i-, -ci-, -ip-), 確保所有群組皆有永輝內部 (i) 人員參與, 隨時互通資訊, 預防勝於治療。

專案群組命名規則解析 (適用於 WeChat, WhatsApp, Email)

Code Breakdown



城市代號 (Google Keyword: City + international airport IATA code, 例如 szx, tpe, syd) | 群組特性 (s/c/r/i/p)

實際應用範例

Bewd 專案 (北京 pek)

母公司群 pek-ci-Bewd

內部群 pek-i-Bewd

夥伴群 pek-ip-Bewd

EmbiQ 專案 (深圳 szx)

母公司群 szx-ci-EmbiQ

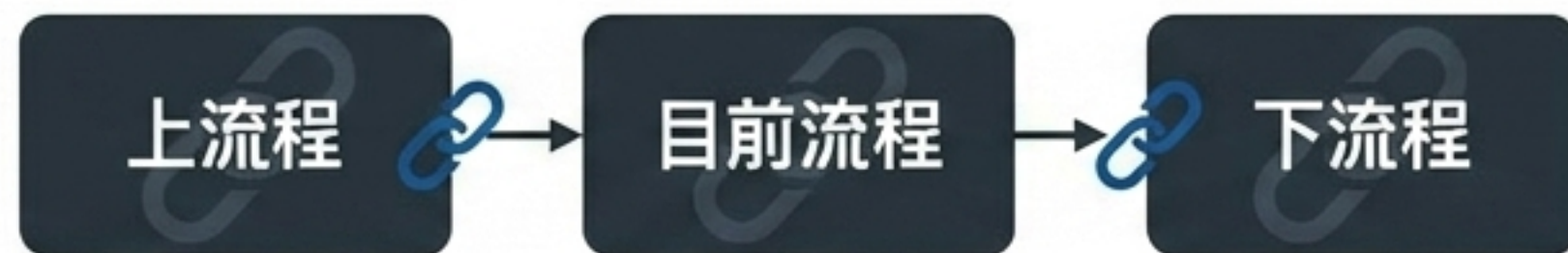
內部群 szx-i-EmbiQ

夥伴群 szx-ip-EmbiQ

內部人員組成與 「最低阻力原則」

最低阻力原則

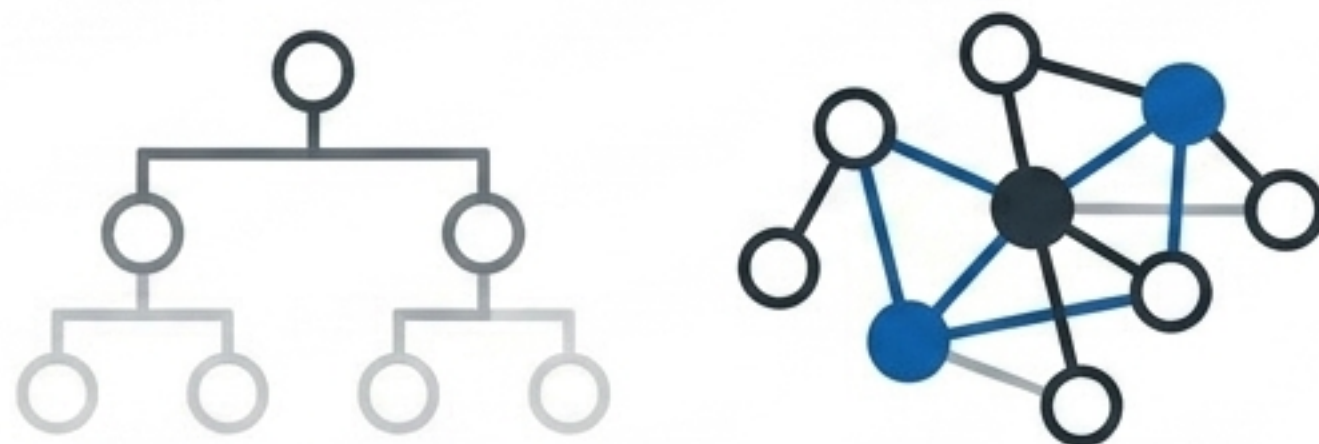
工作指派循當時環境最順暢的方式安排，
由「部門負責」轉為「交辦個人」。



跨流程人員一開始就必須在同一個群組。
目標：避免向客戶重複詢問同一個問題，大幅提升滿意度。

組織型態進化

現代工商世界，每個人都是獨立小部門的承辦人；
主管角色轉變為「協助者與監督者」，而非單純
的控制者。



5.5 裂變期－降低學習成本與信任成本

客戶成功後仍需持續學習與成長。
長期陪伴是降低信任成本、促進
轉介紹的關鍵。



5.8 AI時代的交易成本



(所有技術開發均以「降低交易成本」為唯一目標)

The Ultimate Formula

交易成本 = 搜尋 + 決策 + 溝通 + 等待 + 學習 + 信任 → **峰值體驗**
(Peak Experience)

峰值體驗實現路徑

