

Hisense

HARVARD BUSINESS IMPACT

海信·哈佛

安克：聆听客户之声

朱峰

哈佛商学院

MBA CLASS OF 1958工商管理学教席教授

2025年12月

livinlavidaluke
@96Stats

特朗普在用上市公司安克制造的中国移动电源

快去关注股价 😄



最后编辑于下午 11:40 2024 年 8 月 12 日 **19.83 万次** 查看

© 2025 Harvard Business School Publishing. All rights reserved.

亚马逊商城顶级卖家

下载名单

Amazon.com 商城上的顶级卖家，12月10日更新。卖家排名基于每个卖家在过去 30 天内收到的评论数量，即计算买家在购买后给出的反馈。买家自行选择是否给出反馈，给卖家留言评论的买家占比在 1-5% 之间，具体取决于商品的定价和品类。

美国 英国 德国 法国 加拿大 日本 印度 意大利 西班牙 澳大利亚

排名	卖家	国家/地区	30 日评论量	全周期评论量	年营业收入
1	Woot	美国	8,216 (-0%)	230,882	[redacted]
2	Pattern.	美国	4,122 (10%)	476,281	[redacted]
3	Carlyle	美国	2,820 (-6%)	241,782	[redacted]
4 ↑	AnkerDirect	美国	2,859 (13%)	1,150,902	[redacted]

© 2025 Harvard Business School Publishing. All rights reserved.

利用客户之声 (VOC) 不断发现消费者的痛点



2015: PowerLine



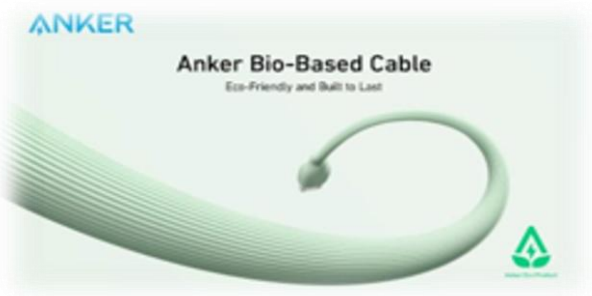
2017: PowerLine II



2019: 金线



2020: 安克柔性线



2022: 生物线缆

一条线缆串起众多商业机会

© 2025 Harvard Business School Publishing. All rights reserved.

在整个产品开发周期中充分利用客户之声



关于自家产品及他家产品的客户之声

100 位全球用户（模拟评价体系）

客户之声还会为营销传播创造一些有益的想法
利用关键意见领袖传播口碑

利用客户之声改进产品，减少客户投诉

通过内部客户服务发现新颖的产品创意

© 2025 Harvard Business School Publishing. All rights reserved.

天生全球化企业











© 2025 Harvard Business School Publishing. All rights reserved.