
独创国内现场情景模拟训练，全体学员现学现用——工业 品售后服务实战

一、课程背景

制造型企业售后服务的质量、效率在一定程度上决定了客户对企业是否满意，特别是否忠诚。甚至在一定程度上影响着企业的生存与发展，可见工业品售后服务对一个企业的作用。而要确保售后服务质量与效率，最重要的是售后服务流程的优化设计与有效实施，这样对售后服务流程的有效管理而显得尤为重要。此课程就是在此背景下开发成功的，目的是通过对售后服务流程的有效管理来确保售后服务的质量、效率，从而使客户满意、忠诚。

二、课程目的

使广大制造型企业相关管理技术人员真正了解售后服务流程管理内涵、精髓、方法、工具，并能切实运用。

三、参训对象

制造型企业主管营销负责人、售后服务管理人员、营销管理人员、售后服务人员

四、课程效果

如切实运用，客户满意度增加，为公司可持续发展打下坚实基础。

五、课程所需时间

2天12小时

六、课程大纲

第一章、工业品售后服务的功能、作用、内涵、原理

- 1、从朱兰质量螺旋来看售后服务
- 2、从产品产生、形成、实现的全过程来看售后服务
- 3、从整个产品生命周期来看售后服务
- 4、从产品使用条件、环境、使用对象来看售后服务
- 5、从价值工程角度来看售后服务
- 6、从市场、客户、终端消费者的呼声、要求来看售后服务

7、从产品责任来看售后服务

8、从企业社会责任、环保、安全来看售后服务

第二章、工业品售后服务目标、内容及产生来源

1、售后服务目标

1.1 使用简单、方便性目标

1.2 使用维护、维修简单、方便性目标

1.3 使用维护成本目标

1.4 售后服务质量目标

1.5 售后服务效率目标

2、售后服务具体内容

2.1 产品使用说明书、随机清单资料的编制确认

2.2 客户使用及日常维护产品的培训与指导

2.3 定期对产品的维护与客户验收

2.4 三包期内的产品维护与客户验收

2.5 产品维修与客户验收

2.6 定期走访客户

2.8 客户需求与建议的收集、整理、分析与反馈

2.9 售后服务配件管理

2.10 客户投诉、抱怨与退货处理

2.11 售后服务纠正预防系统的建立与维护

2.12 售后服务网点的建立与管理

3、产生来源

3.1 产品设计工作原理、使用环境、条件的确认

3.2 产品结构、功能与寿命

第三章、工业品售后服务组织架构、人员设置、职责、岗位人员要求

1、售后服务组织架构及岗位的合理设置

1.1 售后服务部门或单位的工作职能

1.2 售后服务部门或单位的岗位设置

1.3 售后服务部门或单位的岗位职责

2、人员要求

2.1 人员资格条件

2.2 人员的应知应会要求

2.3 人员考核要求

第四章、工业品售后服务的一般流程与控制要点

1、产品使用说明书、随机清单资料的编制确认流程与控制要点

案例分组训练

2、客户使用及日常维护产品的培训与指导流程与控制要点

案例分组训练

3、三包期内的产品维护与客户验收流程与控制要点

4、产品维修与客户验收流程与控制要点

5、客户需求与建议的收集、整理、分析与反馈流程与控制要点

案例分组训练

6、客户投诉、抱怨与退货处理流程与控制要点

案例分组训练

7、售后服务纠正预防措施实施流程与控制要点

8、售后服务网点的建立与管理流程与控制要点

9、售后服务配件管理流程与控制要点

9.1 售后服务配件计划、生产及库存控制要求

9.1.1、配件计划制订的依据

9.1.2、配件计划的合理制订与确认

9.1.3、配件计划下达与生产实施控制要求

9.1.4、配件库存标准的合理制订与确认

9.2 售后服务配件出入库的管理

9.2.1、售后服务配件出入库一般流程

9.2.2、对售后服务配件库的管理控制要求

9.2.3、如何进行售后服务配件库的循环盘点、定期盘点

9.2.4、对库房的6S管理

9.3 售后服务配件帐务管理控制要求

9.3.1、帐务票据分类与有效管理

9.3.2、帐务票据的保管与有效运用

9.4 售后服务配件发货的分析与改善突破

9.4.1、发货分析方法、工具使用

9.4.2、改善突破口的寻找与确认

9.4.3、改善计划制订与实施跟踪