

# 售后服务培训

## 课程大纲：

### 一、 售后服务的重要性

1.21 世纪是新经济的时代，新经济的本质上属于服务经济。

2.有形产品在满足消费者需求中的比重正在逐步下降，而服务的价值正变得越来越重要。

3.进入了服务制胜的时代，以服务为导向的经营和创新战略已经成为现代企业的基本战略选择，越来越多的企业都将竞争核心向服务为中心靠笼，而在整个服务中售后服务占了尤为重要的地位，因此，企业必须树立以客户为中心的核心价值观念，塑造和培育以客户为中心的企业文化，需要有关于客户服务的理念、方法、行为规范来指导企业的客户服务实践，从而实现企业在竞争中站稳脚根、实现企业的营销目标。

#### 4.售后服务的概念

就企业在销售活动过程中的服务来说，一般存在售前服务、售中服务和售后服务三种形式。企业营销的售前服务是通过营销人员把企业产品的相关信息发送给目标顾客，包括产品的技术指标、主要性能、配置和价位等信息；售中服务则是为顾客提供咨询、购物参谋、产品介绍、产品示范、订购、结算等现场服务；售后服务则包括与产品销售配套的包装服务、送货服务、安装服务、三包服务

(包修、包换、包退)、排除技术故障、提供技术支持、寄发产品改进或升级信息、与客户保持经常性的联系、产品使用联系及建立客户档案、收集整理客户信息资料等服务。

5.企业营销中“售后服务”的出现，是市场竞争所致的必然结果，当企业产品发展到一定程度时，制造技术已相差无几，也是市场营销战略从产品转向服务的主要原因。售后服务是企业营销中的一部分，没有售后服务的企业营销，在顾客的眼里是没有信用的销售；没有售后服务的商品，是一种最没有保障的商品；而不能提供售后服务的营销人员，是不可交的朋友。所以，做好、做细产品售后服务的企业感动了顾客的心，提升了顾客的满意度，也赢得了市场。由此可见，售后服务在企业营销中的重要性，产品的售后服务在整个企业营销过程中有着特殊的“使命”，对企业产品和服务走入市场化起着积极的过渡与推动作用，更是企业在营销过程中体现差异化服务、提升市场占有率的又一法宝。

## 6.售后服务在企业营销中的作用

- 1) 客户满意度、售后服务的释论
- 2) 售后服务与客户满意度的关系
- 3) 售后服务对提高客户满意度实现企业营销目标的作用
- 4) 售后服务是买方市场条件下企业参与市场竞争的尖锐武器

- 5) 售后服务是保证顾客权益的最后一道防线
- 6) 售后服务是有效保持客户满意度与忠诚度的有效举措
- 7) 企业营销中售后服务存在的问题剖析

- 1) 服务观点淡薄
- 2) 服务的深度及广度不够全面
- 3) 忽视及时反馈客户信息

## 二、售后服务应具备的理念；

售后服务作为企业市场营销中一个必不可少的中间环节，在各个产品市场领域中起着至关重要的作用，热情、真诚地为顾客着想的服务能给顾客带来满意，获取顾客的信赖，从而在市场竞争中占有一席之地，赢得市场。所以，企业要以不断的完善服务为突破口、以便利顾客为原则，以优质的产品与独特的服务所具有的魅力和一切为顾客着想的体贴来感动顾客，提升企业工作人员的素质，提高产品质量，做好客户回访，提高服务质量，提高客户的满意度与企业的知名度。在企业服务行业中，谁能提供消费者满意的服务，谁就会加快销售步伐，占有市场份额；要想使客户满意，就应做出高于竞争对手做不到、不愿做或没有想到的超值服务，并及时予以承诺，提高各方面的服务质量，使企业售后服务在企业营销中真正发挥其独特的作用，推动企业良好、健康的市场发展，也为企业的长

期发展做一块夯实的基石。

### 三、如何打造属于自己的售后品牌；

1. 规范服务标准，提高服务工作人员的整体素质
2. 提供高产品质量，使服务质量和产品质量双重保证
3. 建立完善的客户满意度标准体系
4. 定期进行客户回访，建立客户服务及客户满意度档案
5. 简化信息反馈程序，快速反馈客户信息

### 四、如何设置售后服务部；

### 五、售后服务部的工作职责、工作流程、管理表单

#### 第一章 售后服务部岗位设计与主要职责

第一节 售后服务部岗位设计.....	3
第二节 售后经理岗位职责.....	4
第三节 售后主管岗位职责.....	4

第四节 售后文员岗位职责及细则·····	5
第五节 业务员岗位职责及细则·····	6-8
第六节 司机岗位职责及细则·····	9-10
第七节 技术工人岗位职责及细则·····	11-13
第二章 售后服务部各岗位工作流程	
第一节 售后文员工作流程·····	14-17
第二节 送货安装工作流程·····	18
第三节 退/换货工作流程·····	21
第三章 售后服务部管理制度	
第一节 总则·····	22
第二节 售后服务部维修细则·····	22-23
第三节 客户建议，投诉管理·····	23
第四节 客户接待·····	23-25

第五节 客户回访.....26-27

第六节 客户投诉处理.....27-29

第七节 售后服务部工作职责.....30

第四章 日常工作落实检查.....31

第五章：派工单 管控单 流转单 顾客签署单 顾客回访单 投诉处理单等

## 六、如何做好管控。

1. 文化管理

2. 考核管理

绩效考核（附表）（讲课详细阐述）

- 非技术人员绩效标准
- 工程师绩效标准
- 话务中心代表工作流程
- 话务中心话务代表岗位职责的简要说明
- 客服部工作流程
- 客服部门绩效考核
- 客服对相关部门工作流程的需求
- 客服工程师上门工作流程
- 客户服务工程师岗位职责的简要说明
- 售后经理岗位职能描述及部门考核指标

1、售后服务部总监绩效考核指标量表。

姓名	职位	基本工资	车补	餐补	话补	工龄工资	岗位工资	绩效	业绩分值	超额提成	年终奖	工作总月份
	售后服务部总监											

A、售后服务部总监绩效考核指标量表（绩效具体）。

被考核人姓名		职位	售后服务部总监	部门	售后服务部
考核人姓名		职位	总经理	部门	总经理办
序号	KPI 指标	权重	绩效目标值		考核得分
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
本次考核总得分					
业绩分值考核					
考核指标说明					
被考核人		考核人		复核人	
签字:	日期:	签字:	日期:	签字:	日期: