

华
管
普
经

FBOOK
弗布克1+1管理工具箱系列

客户服务部

规范化管理工具箱

(第3版)

人人有事干 事事有规范
办事有流程 工作有方案

孙佩红 编著

职责 + 制度 + 表格 + 流程 + 方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



附赠光盘

弗布克 1+1 管理工具箱系列

客户服务部 规范化管理工具箱

(第 3 版)

孙佩红 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

客户服务部规范化管理工具箱 / 孙佩红编著. — 3
版. — 北京: 人民邮电出版社, 2013. 1
(弗布克 1+1 管理工具箱系列)
ISBN 978-7-115-30424-7

I. ①客… II. ①孙… III. ①企业管理—销售管理—
商业服务 IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 297800 号

内 容 提 要

本书通过全方位细化客户服务部各岗位的工作事项, 详细介绍了客户服务部各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案, 内容涉及客户调查与开发管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信息管理、客户服务质量管理、呼叫中心管理等多个方面, 可以极大地促进客户服务部的运作效率和工作业绩, 增强团队的凝聚力和战斗力。

本书适合客户服务部经理、主管、一线客户服务人员, 以及企业培训师、咨询师使用, 同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

弗布克 1+1 管理工具箱系列

客户服务部规范化管理工具箱 (第 3 版)

-
- ◆ 编 著 孙佩红
责任编辑 王莹舟
执行编辑 代新梅
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市海波印务有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 18.5 2013 年 1 月第 3 版
字数: 230 千字 2013 年 1 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-30424-7

定 价: 45.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列” 改版序

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”图书自上市 6 年来，赢得了数十万读者的广泛关注。他们对本系列图书的全面性、针对性、实用性、方便性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题提出了诚恳的批评意见和有效的改进建议。

应广大读者的建议和要求，2013 年年初，我们修订和增补了本系列图书，使得系列品种规模达到 19 种。经改版后，“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”图书涵盖了企业人力资源部、行政部、市场营销部、客户服务部、生产部、质量管理部、财务部、采购部、仓储部、产品管理部、综合管理部、技术研发部、设备部、培训部、项目部 15 大部门的规范化管理内容，同时针对物业公司、物流公司、商场超市、酒店宾馆 4 类企业提供了规范化的管理体系。

在本次改版工作中，我们对读者反映的问题进行了校正，对原有图书的部分内容体系做了相应的修改、删除和增补。希望通过本次改版和扩版，这套图书能够为广大读者带来更多的工作便利。

多年的企业规范化管理经验告诉我们，把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上，是高效执行、规范化管理、精细化管理的重要环节和有效措施。只有层层实行规范化管理，做到“人人有事干，事事有规范，办事有流程，工作有方案”，才能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”图书(1 本书 + 1 张光盘)，以企业规范化管理为中心，立足于企业各个部门的管理实践，针对某一个部门、某一个岗位、某一类事件的管理问题，运用“职责 + 制度 + 表格 + 流程 + 方案”五位一体的解决方案，为企业提供各个部门规范化运作的系统工具。

因此，本系列图书可以作为企业各部门实施规范化管理的操作手册，也可以作为各岗位工作人员进行自我管理和自我培训的辅助工具。

我们真诚地希望广大读者能够对本系列图书一如既往地关注和支持；同时，对于书中存在的问题和不足，读者朋友们能够继续给予批评和指正，以便我们再次改版时做得更好。

再版前言

《客户服务部规范化管理工具箱（第3版）》是“弗布克1+1管理工具箱系列”图书中的一本，本书通过全方位细化客户服务部各岗位的工作事项，详细介绍了客户服务部各岗位工作的具体职责、制度、表格、流程和方案，可以极大地提升客户服务部的运作效率，增强团队的凝聚力和战斗力。

在《客户服务部规范化管理工具箱（第2版）》的基础上，本书做了如下修订和补充。

1. 从整体内容结构上来说，我们增加了服务质量管理、客户提案管理、客户投诉管理、客户满意度管理等核心内容，对客户信用管理的相关内容做了调整。调整后的客户服务管理工作事项更加模块化，工作内容更加全面详细、更加符合企业的实际情形。

2. 从整体内容结构上来说，调整了全书部分章节的内容，进一步理顺了客户服务管理的工作内容。经此调整后，使得管理工作事项更加模块化，工作内容更加全面详细、更加符合企业的实际情形。

3. 重新梳理了各个岗位的工作职责，并根据实际需要修改或添加了部分岗位，使工作事项更加清晰化、条理化。

4. 重新整理了原有的流程，使相应的工作流程更加符合客户服务部的实际工作需要，同时根据岗位及工作事项的补充，又增添了部分流程。

5. 更新了部分制度和表格，替换了原有的部分内容，细化了部分制度，增强了内容的实用性和针对性。

6. 改进了“职责+制度+流程+方案”的表现方式，图形、表格交互出现，既增强了本书的可读性，又方便了读者的使用。

7. 配套光盘内容更加实用。作者精心挑选了本书中一些重要的工作制度和相关表格，以 Word 文件的形式收录在光盘中，读者可以根据自身工作需要直接下载使用。

在本书编写的过程中，刘伟、孙宗坤、刘井学、孙立宏负责资料的收集和整理，廖应涵、王建霞、王玉凤、任玉珍、赵帅、董芳芳负责数字图表的编排，程淑丽、滕晓丽参与编写并修订了本书的第一、二章，王淑燕、韩伟静参与编写并修订了本书的第三、四章，严刘建参与编写并修订了本书的第五章，毕汪峰参与编写并修订了本书的第六章，王淑霞参与编写并修订了本书的第七章，张俊娟、姚严胜参与编写并修订了本书的第八章，权锡哲参与编写并修订了本书的第九章，全书由孙佩红统撰定稿。

目 录

第一章 客户服务部组织结构与责权	1
第一节 客户服务部职能与组织结构	1
一、客户服务部职能	1
二、客户服务部组织结构	3
第二节 客户服务部责权	5
一、客户服务部职责	5
二、客户服务部权力	6
第三节 客户服务部管理岗位职责	6
一、客户服务部经理岗位职责	6
二、客户服务主管岗位职责	7
第二章 客户调查与开发管理	9
第一节 客户调查与开发岗位职责	9
一、客户调查主管岗位职责	9
二、客户开发主管岗位职责	9
三、客户调查专员岗位职责	10
四、客户开发专员岗位职责	11
第二节 客户调查与开发管理制度	12
一、客户调查管理制度	12
二、客户调查实施办法	14
三、客户开发管理制度	16
四、客户开发激励制度	19
第三节 客户调查与开发管理表格	21
一、客户调查计划表	21
二、客户信息调查表	22

三、客户需求调查表	23
四、调查分析报告表	23
五、客户开发计划表	24
六、客户拜访计划表	24
七、客户开发日程表	25
八、新客户开发报告表	25
第四节 客户调查与开发管理流程	26
一、客户调查管理流程	26
二、客户开发管理流程	27
第五节 客户调查与开发管理方案	28
一、企业客户调查方案	28
二、客户满意度调查方案	32
三、客户开发业务管理方案	34

第三章 客户关系管理	43
第一节 客户关系管理岗位职责	43
一、客户关系主管岗位职责	43
二、客户关系专员岗位职责	43
第二节 客户关系管理制度	44
一、客户关系维护制度	44
二、客户拜访管理制度	46
三、客户拜访区域规划制度	48
四、客户回访管理制度	49
五、客户参观接待管理制度	51
六、客户招待用餐管理制度	53
七、客户接待费用管理制度	55
八、客户提案管理工作制度	57
第三节 客户关系管理表格	61
一、客户地址分类表	61
二、客户总体分类表	61
三、客户区域分析表	62
四、客户销售分析表	62
五、客户层次分析表	62

六、客户等级分类表	63
七、重点客户管理表	63
八、重要客户管理表	64
九、客户关系强化表	64
十、客户关系评估表	64
十一、客户联络计划表	65
十二、客户联系预订表	65
十三、客户拜访记录表	65
十四、客户拜访日报表	66
十五、客户招待申请表	66
十六、客户招待报告表	67
十七、礼品馈赠计划表	67
十八、礼品馈赠申请表	67
十九、客户提案申请表	68
二十、客户提案实施命令表	68
第四节 客户关系管理流程	69
一、客户关系维护流程	69
二、客户拜访管理流程	70
三、客户接待管理流程	71
四、客户拜访区域规划流程	72
五、客户招待用餐管理流程	73
六、客户提案管理流程	74
第五节 客户关系管理方案	75
一、客户参观接待方案	75
二、客户关系促进方案	77
三、客户提案管理方案	78
第四章 大客户管理	81
第一节 大客户管理岗位职责	81
一、大客户主管岗位职责	81
二、大客户专员岗位职责	81
第二节 大客户管理制度	82
一、大客户综合管理制度	82

二、大客户分级管理制度	87
三、大客户信用调查制度	90
第三节 大客户管理表格	92
一、大客户评定表	92
二、大客户档案表	92
三、大客户支持表	93
四、大客户月报表	94
五、大客户分析表	95
六、大客户问卷表	96
七、大客户意见调查表	96
第四节 大客户管理流程	97
一、大客户开发管理流程	97
二、大客户关系维护流程	98
三、大客户回访管理流程	99
四、大客户服务管理流程	100
五、大客户满意度调查流程	101
第五节 大客户管理方案	102
一、大客户服务管理方案	102
二、大客户信息收集方案	104
三、大客户资料建档与应用方案	105
第五章 售后服务管理	107
第一节 售后服务管理岗位职责	107
一、售后服务主管岗位职责	107
二、售后服务专员岗位职责	107
第二节 售后服务管理制度	108
一、售后服务管理办法	108
二、备品、配件管理制度	114
三、服务质量管理制度	115
四、售后服务工作规范	117
五、售后维修管理制度	120
六、客户满意度调查方案	121
七、客户满意度评级制度	122

第三节 售后服务管理表格	125
一、售后服务登记表	125
二、产品维修报告单	126
三、产品退换货汇总表	126
四、产品故障维修统计表	126
五、维修人员工作月报表	126
六、售后服务信息反馈表	127
七、售后服务网点分布表	128
八、客户满意度调查表	128
九、客户满意度评价表	130
第四节 售后服务管理流程	131
一、售后服务方案制定流程	131
二、售后服务计划流程	132
三、售后服务业务流程	133
四、售后退换货管理流程	134
第五节 售后服务管理方案	135
一、售后服务管理实施方案	135
二、售后服务网络建设方案	137
三、售后服务体系提升方案	142
四、客户满意度评价实施方案	145
第六章 客户投诉管理	149
第一节 客户投诉管理岗位职责	149
一、客户投诉主管岗位职责	149
二、客户投诉专员岗位职责	149
第二节 客户投诉管理制度	150
一、客户投诉管理制度	150
二、客户电话投诉处理规定	153
三、客户信函投诉处理规定	154
四、产品质量投诉处理规定	156
五、网购投诉处理规定	159
第三节 客户投诉管理表格	161
一、客户投诉登记表	161

二、客户投诉记录表	161
三、电话投诉记录表	162
四、信函投诉记录表	162
五、客户投诉调查表	163
六、客户投诉统计表	163
七、客户投诉分析表	163
八、客户投诉处理表	164
九、投诉处理意见表	164
十、投诉处理报告表	165
十一、投诉处理通知单	165
十二、投诉处理追踪表	166
十三、客户投诉总结表	167
十四、客户抱怨处理表	167
第四节 客户投诉管理流程	168
一、客户投诉接待流程	168
二、客户投诉处理流程	169
三、客户现场投诉处理流程	170
四、客户电话投诉处理流程	171
五、客户信函投诉处理流程	172
第五节 客户投诉管理方案	173
一、客户投诉处理方案	173
二、客户抱怨开发利用方案	175
 第七章 客户信息管理	 179
第一节 客户信息管理岗位职责	179
一、客户信息主管岗位职责	179
二、客户信息专员岗位职责	179
第二节 客户信息管理制度	180
一、客户信息管理制度	180
二、客户信息统计制度	182
三、客户档案管理制度	184
四、客户资料保密制度	187
五、客户信用管理制度	189

六、客户信息库管理规定	192
第三节 客户信息管理表格	194
一、客户等级分类表	194
二、客户区域分类表	194
三、客户销售信息表	194
四、客户信息登记表	196
五、客户信用调查表	197
六、客户信用管理表	198
七、优质客户统计表	201
八、不良客户统计表	201
第四节 客户信息管理流程	202
一、客户信息管理流程	202
二、客户档案建立流程	203
三、客户档案管理流程	204
四、客户信息保密管理流程	205
五、客户注销管理流程	206
六、客户信用制度制定流程	207
七、客户信用调查实施流程	208
八、客户信用等级变更流程	209
第五节 客户信息管理方案	210
一、客户信用调查实施方案	210
二、客户信用等级评定方案	212
三、客户需求信息处理方案	219
四、客户数据库管理实施方案	221
第八章 客户服务质量管理	225
第一节 客户服务质量管理岗位职责	225
一、客户服务质量主管岗位职责	225
二、客户服务质量专员岗位职责	225
第二节 客户服务质量管理制度的	226
一、客户服务质量检查制度	226
二、客户服务质量审核制度	228
三、客户服务质量评估制度	230

第三节 客户服务质量管理表格	233
一、客户服务质量管理标准表	233
二、客户服务质量检查表	233
三、客户服务质量审核表	235
四、客户服务质量报告表	235
第四节 客户服务质量管理流程	236
一、服务质量体系文件管理流程	236
二、服务质量检查流程	237
三、服务质量审核流程	238
四、服务质量评估流程	239
五、服务质量改进流程	240
第五节 客户服务质量管理方案	241
一、客户服务质量文件编制方案	241
二、客户服务质量改进方案	242
 第九章 呼叫中心管理	 245
第一节 呼叫中心岗位职责	245
一、呼叫中心主管岗位职责	245
二、呼叫中心组长岗位职责	245
三、呼叫中心座席员岗位职责	246
四、呼叫中心质检员岗位职责	246
第二节 呼叫中心管理制度	247
一、呼叫中心管理办法	247
二、呼叫中心服务标准	249
三、呼叫中心服务质量监控管理规定	251
四、呼叫中心绩效考核管理办法	255
第三节 呼叫中心管理表格	259
一、呼入业务记录表	259
二、呼出业务记录表	259
三、呼叫电话记录表	260
四、呼叫质量监控表	260
五、呼叫质量评估表	262
六、呼叫质量校准表	262

七、呼叫中心座席员考核量表	263
第四节 呼叫中心管理流程	264
一、呼入业务管理流程	264
二、呼出业务管理流程	265
三、质量监控管理流程	266
第五节 呼叫中心管理方案	267
一、呼叫中心人员培训方案	267
二、电话营销人员培训方案	272
三、呼叫中心质量标准方案	276

第一章 客户服务部组织结构与责权

第一节 客户服务部职能与组织结构

一、客户服务部职能

客户服务部的主要职能是为客户提供优质服务，并与客户维持良好的关系，进而塑造和维护企业良好的声誉与形象，提升企业的竞争力。

（一）总体职能

客户服务部的总体职能包括客户调查与开发管理、客户关系管理、大客户管理、售后服务管理、客户投诉管理、客户信息管理、客户服务质量管理、呼叫中心管理八项。

1. 客户调查与开发管理

根据企业经营需要组织开展客户调查，了解潜在客户各方面的需求，为企业开发优质客户，保证客户来源。

2. 客户关系管理

通过建立和完善客户服务系统，不断改进客户服务方式，为企业赢得良好的口碑，进而巩固和加强企业与客户间的关系，为销售工作提供支持。

3. 大客户管理

成立专门的大客户服务小组，为大客户量身打造个性化的服务模式，提供有针对性的周到服务，与大客户建立稳定的合作关系，提高企业经营利润。

4. 售后服务管理

制定和完善售后服务管理制度与规范，组织实施售后服务的各项工作，履行服务承诺，解决客户问题，提高客户满意度和忠诚度。

5. 客户投诉管理

制定和完善客户投诉管理规范，运用合理的投诉处理技巧消除客户不满，避免企业相关人员与客户发生冲突和误会，为企业的经营和销售活动营造最佳的外部环境。

6. 客户信息管理

建立客户资料管理系统，及时收集、汇总客户各方面的资料，并分类建档，针对特殊客户进行分析，为制定销售策略、完善客户服务策略提供依据。