

营销管理实操细节
PRACTICAL DETAILS FOR
MANAGEMENT OF MARKETING



售后服务管理

P 实操细节

PRACTICAL DETAILS FOR
AFTER-SALES SERVICE

高哲鹏 田光峰 聂亚娟 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

中国物流与采购联合会
CHINA FEDERATION OF LOGISTICS AND PURCHASING
中国物流与采购网 www.cflp.org.cn



售后服务管理

P 实操细节

AFTER-SALES SERVICE

中国物流与采购网 编

中国物流与采购网
www.cflp.org.cn

售后服务管理 P 实操细节

PRACTICAL DETAILS FOR
AFTER-SALES SERVICE

高哲鹏 田光峰 聂亚娟 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

售后服务管理实操细节 / 高哲鹏, 田光峰, 聂亚娟编
著. —广州: 广东经济出版社, 2006.12

(工作实操细节第一辑)

ISBN 7-80728-472-2

I. 售... II. ①高...②田...③聂... III. 企业管理:
销售管理-商业服务 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 141938 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	11 2 插页
字数	225 000 字
版次	2006 年 12 月第 1 版
印次	2006 年 12 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-472-2 / F·1488
定价	全套 (1—5 册) 定价: 110.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

在竞争日益激烈的时代，重视细节，可以使企业获得优势。“细节决定成功”已成为企业界的共识。在今天，所有的企业都在尽其所能开展形式多样的营销活动，市场营销是现代企业管理的重要内容。随着企业的日益成熟，市场营销基本理念和基本方法已为企业普遍掌握，企业营销战略和策略的竞争越来越走向精细化，越来越重视细节问题，各企业努力在细节方面凸显优势。然而，营销管理中有哪些重要细节，如何把握这些细节，却是值得琢磨的事。本系列丛书从营销的各个方面进行细节的总结，旨在开辟一些新的思路。

本系列丛书不在于系统介绍营销管理的基本知识，也不仅仅在于阐明细节管理的理念，而是主要介绍有关营销管理细节的方法和技巧，是企业策略层面和执行层面都可以直接使用的操作性指导书。我们对营销管理的各个领域，从各个相关环节、各个流程、各个侧面，介绍不容忽视的操作细节。

作为实操性的书籍，本系列丛书突出解决细节问题的方案和程序，力图呈现如下特色：第一，实用。总结营销管理每个步骤的操作细节，力求实际、实用、实操、实效，可供经营管理者即学即用。第二，创新。针对每个细节进行细致分析，归纳出经营者必备的营销知识，并在实践中加以创新，使读者获得举一反三的效果；第三，简明。结构清晰，条理分明，文字简捷，篇幅紧凑。

本系列丛书编写过程中，参考了国内外大量书籍，还得到了一些企业界人士提出宝贵的意见，在此一并致谢。本丛书的编写虽注入了编写者很多精力与知识，但一定还存在诸多不足之处，诚请各位读者给予指正。

营销管理实操细节系列丛书编委会

2006 年 12 月于广州

第 1 章 售后服务管理规划

- 细节 01 售后服务的具体流程 / 2
- 细节 02 售后服务工作做什么 / 7
- 细节 03 售后服务的标准化 / 12
- 细节 04 售后服务体系的设计流程 / 15
- 细节 05 售后服务的内部控制措施 / 19
- 细节 06 外包售后服务的管理 / 23
- 细节 07 制定服务作业所应用的表单 / 27
- 细节 08 分析和解决售后服务问题 / 31
- 细节 09 售后服务的规范化 / 35
- 细节 10 制定用户信息反馈的流程渠道 / 38
- 细节 11 售后服务监督的方法 / 42

第2章 售后服务人员的礼仪要求

- 细节 12 售后服务人员的衣着要求 / 16
- 细节 13 售后服务人员的坐、立、行 / 50
- 细节 14 售后服务人员聆听的技巧 / 54
- 细节 15 售后服务人员交谈时的注意事项 / 58
- 细节 16 拨打电话应注意的事项 / 61
- 细节 17 接听电话应注意的问题 / 65
- 细节 18 售后服务人员的握手礼仪 / 70
- 细节 19 售后服务人员要学会微笑服务 / 74

第3章 售后服务网点的建设和管理

- 细节 20 售后服务网点建设要求 / 78
- 细节 21 服务网点的建设审批流程 / 81
- 细节 22 判断售后服务网点位置重要性的定性分析法 / 84
- 细节 23 服务网点的内外装饰要求 / 87
- 细节 24 售后服务网点的管理 / 90
- 细节 25 制定危机管理文件的程序 / 93
- 细节 26 降低售后服务网点成本的方法 / 96
- 细节 27 售后服务网点质量赔偿风险控制 / 99
- 细节 28 售后服务网点的有形展示 / 102

第4章 售后服务的包装送货管理

- 细节 29 送货员的辅导 / 106
- 细节 30 现代商品的包装技术要求 / 109
- 细节 31 送货工作的程序 / 112
- 细节 32 送货前的准备 / 115
- 细节 33 送货上门的服务指导 / 118
- 细节 34 制定送货服务标准 / 121
- 细节 35 送货中意外事故的应急措施 / 125

第5章 售后安装维修服务管理

- 细节 36 售后服务人员服务前的准备 / 130
- 细节 37 售后服务人员正式服务前的准备 / 133
- 细节 38 售后服务人员正式工作时的要求 / 137
- 细节 39 服务完毕后的工作处理 / 140
- 细节 40 减少客户服务中心电话 / 143
- 细节 41 安装电器的一般措施 / 146
- 细节 42 对报修信息的分析 / 149
- 细节 43 售后服务人员零配件订单流程 / 152
- 细节 44 提高汽车维修质量的途径 / 155
- 细节 45 电器事故的紧急处理 / 158

第6章 服务质量管理

- 细节 16 审视服务质量的五个维度 / 162
- 细节 17 如何认清服务质量的差距 / 165
- 细节 18 如何提高服务质量 / 169
- 细节 49 消除服务质量差距的措施 / 172
- 细节 50 售后服务流程改进实务 / 175
- 细节 51 服务补救的流程 / 178
- 细节 52 服务补救具体运作策略 / 181
- 细节 53 建立有效的服务质量标准 / 181
- 细节 54 确定企业服务质量的关键指标 / 187

第7章 顾客抱怨和投诉处理服务

- 细节 55 客户投诉处理流程设计 / 192
- 细节 56 如何接待投诉的顾客 / 196
- 细节 57 识别不同类型的投诉及受理方式 / 199
- 细节 58 针对顾客抱怨的方法 / 202
- 细节 59 处理顾客投诉后的维护和改善 / 205
- 细节 60 预防顾客投诉的实务 / 209
- 细节 61 处理非正常投诉的办法 / 212
- 细节 62 如何接待前来抱怨和投诉的顾客 / 215
- 细节 63 如何应对媒体的侵权行为 / 218

第 8 章 商品退换货服务和逆向物流

- 细节 64 商品退换货管理 / 222
- 细节 65 如何制定三包服务的条款 / 225
- 细节 66 作业成本法在商品退货管理中的应用 / 228
- 细节 67 在制定退货政策时的注意事项 / 231
- 细节 68 回收产品的处理流程 / 231
- 细节 69 实施逆向物流的决策方法和步骤 / 238
- 细节 70 查明产生逆向物流的原因 / 241
- 细节 71 企业逆向物流的运作方式 / 245
- 细节 72 做好逆向物流的信息管理 / 248

第 9 章 售后服务人员的培训和管理

- 细节 73 制定售后服务人员的培训计划 / 252
- 细节 74 培训售后服务人员的方法 / 256
- 细节 75 培训售后服务人员的基本技能 / 259
- 细节 76 制定培训制度 / 262
- 细节 77 评估售后服务人员的培训效果 / 265
- 细节 78 选拔售后服务人员的条件 / 268
- 细节 79 激励售后服务人员的方法与技巧 / 271
- 细节 80 评价售后服务人员的绩效 / 274
- 细节 81 运用严明的纪律约束行为 / 278

第 10 章 商品备品备件管理

- 细节 82 零配件物流运作管理 / 282
- 细节 83 备品备件的 ABC 分类管理 / 285
- 细节 84 零配件的检验入库 / 289
- 细节 85 控制零配件的库存成本的要点 / 292
- 细节 86 金属零配件的防锈措施 / 295
- 细节 87 备品备件修复管理程序 / 298
- 细节 88 备件管理信息系统的建立 / 301
- 细节 89 零配件物流公司的物流服务改进 / 304
- 细节 90 备件管理信息系统的运作 / 307

第 11 章 顾客调查跟踪管理

- 细节 91 顾客跟踪服务的流程 / 312
- 细节 92 常用的顾客调查方法 / 316
- 细节 93 分析、统计售后服务的信息 / 319
- 细节 94 设计顾客满意度调查问卷 / 322
- 细节 95 选择合适的抽样方法 / 326
- 细节 96 调研报告的书面结构 / 330
- 细节 97 顾客满意度监测系统 / 333
- 细节 98 顾客跟踪服务的具体做法 / 336
- 细节 99 顾客满意度的调查步骤 / 338

第 1 章

售后服务管理规划





细节 01

售后服务的具体流程

适用场景

当企业需要制定售后服务的流程时，查看本细节。

细节描述

售后服务，就是在商品出售以后所提供的各种服务活动。从推销工作来看，售后服务本身同时也是一种促销手段。在追踪跟进阶段，推销人员要采取各种形式的配合步骤，通过售后服务来提高企业的信誉，扩大产品的市场占有率，提高推销工作的效率及效益。

售后服务是解决用户购买后的实际问题。这也是企业在消费者购买前对顾客所作出承诺的兑现。售后服务需要企业运用整个公司的资源兑现顾客在购买后出现的一系列需要。本细节总结了购买后不同需要的售后服务供给及其如何去反映顾客的服务要求。

温馨提示

企业在制定售后服务流程时要根据自身的产品特点，有针对性地制定出尽量简单、短、衔接容易的服务过程。

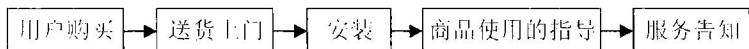
根据售后的不同服务需要,遵循规范化的流程来实施企业的售后服务政策,增强企业的服务质量。第一、第二个售后服务流程是用户真正使用前的购买后的服务要求,第三个售后服务流程是消费者在使用过程中出现的问题需要企业反应的售后服务流程操作。

不需送货的售后服务流程



一般的商品,消费者是不需要企业送货上门或安装的。对于这样的商品,企业在消费者购买后,也是需要做出售后服务的。销售员在顾客购买后,要进一步地指导顾客使用商品,告知使用的注意事项。有安全问题的,需要强调产品使用的安全操作;出现紧急问题时,能够采用的应急措施。指导顾客使用方法后,还需要告知顾客购买这个商品后享受的服务。服务包括免费服务及免费服务的条件,收费服务及收费服务的标准。

送货上门的售后服务流程

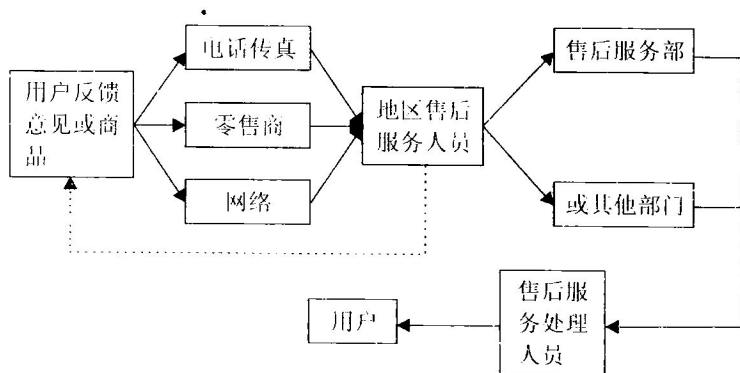


有些商品,由于产品的特性,企业提供了送货上门、安装的服务。销售员在顾客购买了商品后,登记下顾客的送货地址、送货时间,保证按照双方协商的商品和方式安全送货上门。在送货人员送货前需要打电话确认送货地址和当时顾客的要求。根据之前的协商,送货员将产品交给顾客,并要求顾客

签名送货确认单。对于需要安装的产品，安装人员需要保持顾客房屋的清洁。确实无法保证工作时清洁的，在工作完毕后要予以打扫。安装完毕后的工作流程如第一种情况所示，需要指导顾客使用商品，告知使用的注意事项。有安全问题的，需要强调产品使用的安全操作；出现紧急问题时，能够采用的应急措施。指导顾客使用方法后，还需要告知顾客购买这个商品后享受的服务。服务包括免费服务及免费服务的条件、收费服务及收费服务的标准。

商品使用的指导和服务告知，可以根据实际情况安排在送货上门前执行。

用户反馈的售后服务流程



本流程是在消费者使用产品后出现问题需要企业做出售后服务反应。用户的意见通过电话/传真、零售商、网络的途径来反馈遇到的问题，寻找服务。地区的售后服务人员根据用户反馈的意见，若只是咨询或口头可以处理的就及时给予指导。若需要借助其他部门人员的合作的，需要登记消费者的联系方

式，承诺回复时间。在获得其他部门的支持后，及时答复。若需要用户亲自送商品维修或更换的，地区售后服务人员要明确告诉顾客商品回收的地点。图中虚线部分代表服务人员与用户的信息反馈。若是上门服务的，售后服务部要派出人员上门解决。若需要公司回收商品的，应协同其他部门回收商品。对于需要在服务点维修或更换的，售后服务人员要根据情况，告诉顾客需要处理的大概时间。产品维修或更换后，按照原有的回收方式交还给顾客。

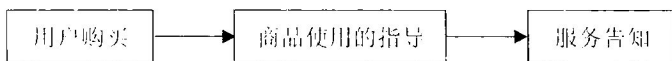


实践练习

对于不同的售后服务要求，企业处理时的流程应如何操作？

参考答案：

1. 不需送货的售后服务流程：



2. 送货上门的售后服务流程：