

售后服务认证证书办理流程申办

产品名称	售后服务认证证书办理流程申办
公司名称	深圳志诚企业咨询管理有限公司销售部
价格	.00/电话咨询
规格参数	
公司地址	坪地街道办同心路69号七楼
联系电话	13267099132 13267099132

产品详情

售后服务认证体系作为ISO认证家族的又一新宠，对于企业来说可以完善企业售后服务客户的满意度，但是作为新的体系认证，具体的流程是什么，又有哪些新特性呢？

售后服务认证是企业对产品售出之后提供服务后，对服务是否达到标准的一种认证，其目的在于提高客户满意度，建立客户忠诚。现代理念下的售后服务不仅包括产品运送、安装调试、维修保养、提供零配件、业务咨询、客户投诉处理、问题产品召回制、人员培训以及调换退赔等内容，还包括对现有客户的关系营销，传播企业文化，例如建立客户资料库、宣传企业服务理念、加强客户接触、对客户满意度进行调查、信息反馈等。通过售后服务工作可以提高工作的效率并增加收益。

售后服务体系特性：

- 1、售后服务是买方市场条件下企业参与市场竞争的尖锐利器。
- 2、售后服务是保护消费者权益的后防线。
- 3、售后服务是保持顾客满意度、忠诚度的有效举措。
- 4、售后服务是企业摆脱价格大战的一剂良方。
- 5、售后服务是企业可持续发展的必然要求。

售后服务认证证书的流程：

(1)企业向企业咨询管理有限公司提出申请，提交申请表和相应资料。

(2)中心市场信息部审查材料，通过申请则与企业签订认证合同。

(3)评审部审查企业的服务体系文件。

(4)派遣评审员到企业现场评审和评分。

(5)经评审委员会后审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

企业需要认证，评审前期的工作准备步骤：

(1)培训一定数量的售后服务管理师。

(2)对企业目前的服务体系文件、制度文件进行梳理，编制成册(需要时可寻求咨询单位的咨询)。

(3)提交认证申请表。

(4)与认证中心签订合同，初步约定评审时间;同时可进一步修订服务手册和制度等。

(5)准备好现场评审安排(人员、交通、办公场地等)，与评审组获得充分沟通，确定评审时间。

获得商品售后服务评价体系认证的好处：

1、权威认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务性。

2、大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。

3、消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“售后服务认证”星级标志，具有说服力和证实性，供消费者放心选购。

4、企业服务达标，通过认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。

5、持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。售后服务体系作为ISO认证家族的又一新宠，对于企业来说可以完善企业售后服务客户的满意度，

获得商品售后服务认证证书评价体系认证的好处：

1、售后服务认证证书权威认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务性。

5、持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。