

电子商务售后服务管理认证证书申办

产品名称	电子商务售后服务管理认证证书申办
公司名称	深圳志诚企业咨询管理有限公司销售部
价格	.00/个
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

一、企业建立和完善售后服务体系之间的关系:

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。商务售后服务管理认证证书是企业对客户在购买产品后提供多种形式的服务的总称，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。

二、售后服务体系的应用:

1、售后服务本身可以产品化，可以明码标价的和客户沟通，把原本简单的服务变成可以量化的产品，可以将其以媒介的形式使其功能化、多元化;

2、可以考虑多元化合作方式以委托形式由分站个体自主经营。

四、售后服务体系的基础条件:

1、售后服务需要公司相关机制保证，规划相应资源投入，应列入成本预算;

2、需要阶段性提升售后服务能力，需制定相应的培训机制以及相关资料，以公司为主导辅助各个分点服务水平提高，使其综合服务能力提高;

3、建立在销售策略以及方向对等的基础之上。

三、售后服务体系的作用与特性:

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。