

售后服务成熟度认证证书

产品名称	售后服务成熟度认证证书
公司名称	深圳华谊企业咨询管理有限公司业务部
价格	.00/套
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区龙岗街道新生社区新旺路8号和健云谷2栋11层1112室
联系电话	13418916898

产品详情

售后服务成熟度认证证书

商品是进入消费领域的产品。商品除了有形的产品外，还包括无形的服务。工业品和民用消费品都属于商品。有形商品具有外观形式和内在质量以及促销成分，如品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等。

无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、程序设计等。无形商品一般随着有形商品而发生，也随着有形的基础设施而发生，如航空服务、旅店服务、美容服务等。

所以，凡有独立法人地位的生产、贸易、服务企业都可申请认证。

售后服务认证的依据和等级划分：

《商品售后服务评价体系》（GB/T27922-2011）标准是一个评价性质的标准，认证目的是评出。认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低，达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；达到80分（含80分）以上，三星级售后服务；达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

认证流程：

（1）客户与我司签订合同，付定金；

(2) 填写企业基本信息；

(3) 填写服务认证申请书、机构与客户的认证合同（备案用）、售后管理师（人员基本资料）、远程审核申请表；

(4) 远程审厂（机构与客户对接）；

(5) 颁发证书。

售后服务的重要性：

当前是一个商品供大于求，企业竞争激烈的完全市场经济时代，更是一个产品同质化，技术同质化的时代。众所周知，企业经营中重要的一环就是营销，对于此项工作，企业都会使尽浑身解数争夺市场。

不少经济学家认为，产品价格和质量的竞争是“竞争”，售后服务的竞争则是“第二次竞争”，是一个更深层次、更高要求、更具有长远战略意义的竞争，它比“竞争”更为重要，具有决定胜负的作用。

售后服务工作是质量管理在使用过程的延续，是实现商品使用价值的重要保证。它作为产品使用价值的一种补救措施，可以为消费者排除后顾之忧。另外，在售后服务中，可以把客户对产品的意见和要求及时反馈到企业，促使企业不断提高产品质量，更好地满足客户的需要。

客户是企业的安身立命之本，没有固定的客户群就很难在竞争中立足。每一个客户都有自己的社交圈，在这个社交圈里，他既受别人的影响，又对别人施加影响。对产品质量和售后服务满意的客户，不仅自己会成为回头客，而且还会成为企业的宣传员和广告员，带动一大批客户上门。而不满意的客户则不仅自己不再上门，而且会向自己的亲朋好友发布不满，使企业失去一大批潜在的客户。据专家研究，再次光临的客户比初次登门的人多为企业带来25%~85%的利润，而寻找一个新客户的成本是维持一个旧客户的7倍。此外，企业在名誉上的损失和对企业员工士气的打击以及对企业未来发展的影响更难以估量。

经过千千万万的实践证明，在产品同质、同价的前提下，企业服务质量的优劣，直接关系到企业的生存、关系到企业商品的市场占有率、关系到企业能否可持续发展。

售后服务成熟度认证证书