

清远远中 售后五星服务企业体系认证

产品名称	清远远中 售后五星服务企业体系认证
公司名称	清远远中信息科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	清远市清新区太和镇新宁路2号中之二宜禾新城E幢首层47号铺
联系电话	18813558434 18813558434

产品详情

售后五星服务企业体系认证

深圳联江企业咨询管理有限公司在行业内享有较高的声誉，以深圳为中心辐射全国各地，多年来承蒙广大客户的厚爱。公司专注于荣誉企业资质认证服务，为各中小企业提供、系统的资质认证服务。荣誉资质认证包括：AAA级信用企业、ISO体系认证、守合同重信用企业、资信等级证书、荣誉证书、清洁服务类资质证书，通过本公司办理的企业荣誉等级，被全国各地所认可，可以用于招标投标，为你的企业增加中标的可能性。至今为止，我公司帮各中小企业1000多家企业通过认证。

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。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。

所以企业自主建立独立的售后服务体系是大势所趋。

三、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。

五、售后服务体系的基础要点：

- 1、告知：在产品说明书的编辑过程中加入产品设计及服务的理念，对终客户直接阐述；
- 2、网上在线实时服务：建立完备的服务性网站，提供相应的终端远程服务,包括售后服务维修操作手册（提供下载），常见问题解答（在线）；
- 3、声讯服务；
- 4、现场服务；
- 5、反应速度以及服务效率。

六、建立售后服务体系大致步骤分为以下几个阶段：

（1）筹备阶段:

在售后服务体系建立前期需要做大量的筹备工作，也就是为建立良好的体系做好基础的准备和保障工作

, 其中包含了 :

- 1、 产品定位 ;
- 2、 成本核算 ;
- 3、 风险 ;
- 4、 销售策略以及发展方向 ;

售后服务体系的建立必须建立在良好的运营情况之下 , 销量是基础条件。

(2) 组织阶段:

在基础条件达到的情况下我们在组织建设体系的阶段就需要为前期运营做好准备 :

- 1、 通过部分数据分析市场分布 , 大致拟定初期目标市场针对性的优先建立售后服务部分网点 ;
- 2、 详细网点建设以及产品质量有可能会产生的成本及风险 , 归入产品成本 (包含人力成本) ;

3、拟定网点建设模式，合作模式以及区域代理标准；

4、详细分析并过滤洽谈方式以及相关资料整理成册，拟定话术，培训业务员，开展初期的商务接洽；

(3) 运营阶段:

1、成立独立的话务专线（提供全方位包括产品设计、技术、售后服务等与企业或产品相关的咨询）；

2、通过组织阶段初期的商务接洽，继续优化洽谈条件，合理考虑及分源以达到促进合作的条件；

3、根据初期商务接洽的结果总结并持续开发拟定待开发区域网点，在过程中不断总结并汇总已开发区域
网点联络方式、地区以及规模概述；

4、优化提高雏形体系服务质量以及工作模式，提高工作效率（重点协调公司售后中心与网点
之间快速反应机制）；

(4) 商务拓展:

当售后服务体系建立成熟后可以利用已有资源多元化的应用体系进行商务拓展：

1、发展网点成为我们的区域代理商，亦可自行开发区域代理；

2、利用“太阳伞”式体系网点分布特性开发商务合作途径，多元化经营多种产品售后服务；

3、发展后期可利用已有成熟网络以及多元化的商务合作自行组织物流体系（在销售稳定，网络成熟以及产品多元化的情况下，企业后期本身就应该自行发展物流体系，这是属于企业整合产业链的必经过程，优化成本拓展利润途径的方式），如果组建物流体系初期可以考虑与物流公司合作，掌握产品汇总的主动权，后期自行组建网络涉足物流行业；

4、售后服务体系建立成熟以后我们可以与生产型企业合作，为其提供的售后服务保障，在产生利润的同时可以在物流产品汇总的环节掌握主动权——成立的以售后服务为中心的服务型企业；

5、在物流产品汇总的过程当中我们自身销售也会牵涉到大量的物流，这将会是很大的成本支出，初期我们可以与物流公司洽谈合作，降低运输成本，后期我们可以自行开发物流体系，进一步整合产业链，优化成本——成立的物流公司；

6、成立独立的品牌公司，实体企业集合设计-开发-生产-销售-售后服务为一体的实体制造型企业；

7、依托的售后服务体系----成立的多元化产品销售的销售公司；

成功的售后服务体系，一定是建立在良好的企业文化以及正确的发展方向的基础之上的，售后服务体系的建立是一个非常复杂的系统工程，需要大量的人力、财力，如果能够建立好自身的售后服务体系而又被市场所认可，那这个体系不仅会成为企业核心的竞争力同时也是企业多元化发展的基础纽带。

七、售后服务与企业未来发展战略的必然联系：

售后服务是企业未来发展的核心竞争力，同样也可以成为企业未来发展的基础条件，在售后服务体系健全后成功的应用到商务拓展的规划当中对企业未来发展有着非常重要的作用。

八、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、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。

《商品售后服务评价体系》（GB/T）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。

问：商品售后服务评价体系认证，是按企业获得的分数来判定获得的星级，评分是非常严格的。那么在评分的时候，有没有加分项？

答：没有额外的加分项，但售后服务管理师数量在标准总分中有5分。GB/T标准5.1.2.2提出：“按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导”。服务

管理人员有两个层面，一是在组织总部，在服务有关部门、服务有关环节和岗位的负责人，包括基层管理人员和中、高层管理人员，二是在下属分公司、服务网点的管理人员。

评分：

标准6.2.1 依据本标准进行售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为售后服务体系40分，商品服务35分，顾客服务25分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

九、认证的流程：

(1) 企业向深圳方圆盛世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) 经评审委员会审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

十、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。

十一、认证证书有效期、获证时间及监督评审的周期：

(1) 认证证书有效期从颁发之日起为3年有效，3年内每年至少要进行一次现场监督评审。

(2) 视企业准备的情况和评审情况，一般来说1-3个月。

(3) 监督评审大约9-10个月一周期。可有1-2月的提前、推后。

十二、认证申请时申报的企业人数怎么核定？

首先，企业在提交申请表的时候中心会进行一次审查。人数需要达到一个合理的水平。比如某企业提交的资料上有全国300个服务网点，上报人数只有300人，明显不合理。评审时会根据不同行业的情况，产品和服务的情况，初步做一个人数核定。

在现场评审的时候，评审组也会再核定一下企业人数，看评审的人日数是否足够，确定是否增加评审日，或缩小认证证书范围。

企业应该填写真实的人数。

十三、不同行业可有针对性体系认证？

有的，针对如今市场的多元化，单个五星级售后已无法满足各企业需求，为更好地为企业解决问题，深圳方圆盛世企业特推出八星级售后服务体系认证以及售后服务认证——定制体系。

有需要的可以联系我。