

# 十二星售后服务完善度评价认证证书体现企业定位的重要性

产品名称	十二星售后服务完善度评价认证证书体现企业定位的重要性
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	办理资料:营业执照 服务保障:证书全国可查 办理周期:7-10个工作日
公司地址	广东省深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	18029803901

## 产品详情

十二星售后服务完善度评价认证证书体现企业定位的重要性

职能质量是指服务推广的过程中顾客所感受到的服务人员在履行职责时的行为、态度、穿着、仪表等给顾客带来的利益和享受。职能质量完全取决于顾客的主观感受，难以进行客观的评价。技术质量与职能质量构成了感知服务质量的基本内容。

形象质量是指消费者企业在社会公众心目中形成的总体印象。

十二星售后服务完善度评价认证证书为什么要申报

它包括企业的整体形象和企业所在地区的形象两个层次。企业形象通过视觉识别、理念识别行为识别等系统多层次地体现。顾客可从企业的资源、组织结构、市场运作、企业行为方式等多个侧面认识企业形象。企业形象质量是顾客感知服务质量的过滤器。如果企业拥有良好的形象质量，些许的失误会赢得顾客的谅解；如果失误频繁发生，则必然会破坏企业形象；倘若企业形象不佳，则企业任何细微的失误都会给顾客造成很坏的印象。

十二星售后服务完善度评价认证证书申报注意事项

真实瞬间则是服务过程中顾客与企业进行服务接触的过程。这个过程是一个特定的时间和地点，这是企业向顾客展示自己服务质量的时机。真实瞬间是服务质量展示的有限时机。

一旦时机过去，服务交易结束，企业也就无法改变顾客对服务质量的感知；

如果在这一瞬间服务质量出了问题也无法补救。真实瞬间是服务质量构成的特殊因素，这是有形产品质量所不包涵的因素。

服务生产和传送过程应计划周密，执行有序，防止棘手的“真实的瞬间”出现。

如果出现失控状况并任其发展，出现质量问题的危险性就会大大增加。一旦真实的瞬间失控，服务质量就会退回到一种原始状态。服务过程的职能质量更是深受其害，进一步恶化质量。

与服务感知质量相关的服务监督是可感知控制。如果顾客对消费毫无控制能力，

他们就会感到不满足。例如，如果厂商剥夺了顾客的监督控制权力，

那么在其他情况下可以忍受的拥挤和等待也会引起火山爆发。顾客想有这样一种感觉，

他对服务交易有一定的控制能力，不会总是受到厂商摆弄。

如果这种需求得以满足将大大提高满意程度。管理者应该认真考虑建立监督控制机制。