

服务质量评价认证证书申报 企业服务质量提升

| | |
|------|---|
| 产品名称 | 服务质量评价认证证书申报 企业服务质量提升 |
| 公司名称 | 广东昊霖企业管理有限公司 |
| 价格 | .00/个 |
| 规格参数 | 可售卖地:全国 服务优势:全程一对一咨询辅导办理 办理周期:1-3个工作日 |
| 公司地址 | 深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号 |
| 联系电话 | 17707584459 17707584459 |

产品详情

我们探讨一下妨碍服务质量提高的原因。这里我们列出7个原因并提出7个对策，也就是好的服务原理，以便具体分析这些原因：

【广东昊霖企业管理有限公司】

服务质量评价认证证书申报 企业服务质量提升

(1) 尽管公司忙于处理问题，但无法为自己以及客户实现增值，因此我们需要消除无效联络。

(2) 自助服务功能有限或者没有提供自助服务，因此我们需要创造能够满足客户需要并易于为其所用的自助功能。

(3) 客服都是被动的，因此我们需要利用机会主动提供服务信息。

(4) 客户很难联系到公司，但是我们仍需要确保客户能够获取服务。

(5) 客服部门经常背黑锅，所以我们需要在公司内部分摊责任。

(6) 公司不能很好地倾听客户的意见，所以我们需要学会倾听并据此采取行动。

(7) 客服领域充斥着陈旧的实践和标准，导致无法提供优质服务，因此我们需要重新设计并为客户提供优质的服务。

原理1：消除无效联络

通常情况下人们利用客户来电数量来判断服务需求，这种做法令人困惑，因此必须做出改变。对于多数公司而言，需求是客观存在的——它们根据历史需求来预测未来需求，以30分钟为单位衡量各个呼叫中心来电的增量，所以就会花费很多时间和精力。

然后公司努力使它们的现有资源与需求相匹配：给员工安排合适的岗位和合适的工作时间，如有需要则寻求合作伙伴等。这些公司忙于管理需求和它们的“服务供应”，所以很少有公司首先考虑需求产生的原因。例如，有多少公司通过降低联络需求从而使自己更易于接触？有多少董事会成员监督呼叫的数量、客服的反应速度和耗费的成本？很少有公司会这样想（只有亚马逊公司宣布每份订单的投诉数量逐年下降）。但问题是：对客户的来电和电子邮件进行回复的速度。