

# 如何办理合肥顾客满意度测评服务认证证书

产品名称	如何办理合肥顾客满意度测评服务认证证书
公司名称	广州浩诚管理咨询有限公司
价格	451.00/件
规格参数	办理周期:20个工作日 执行标准/星级:五星级 项目类型:服务认证
公司地址	广州市天河区翰景路1号金星大厦501号F08-A84 (仅限办公用途)
联系电话	18312067570

## 产品详情

什么是顾客满意度测评服务认证？如何取得顾客满意度认证证书呢？

顾客满意度测评服务认证是国家认监委备案的服务认证资质，在招投标项目中，尤其针对服务类型企业提出的服务客户的标准化规范要求的认证资质，通过顾客满意度测评服务认证的企业可获得顾客满意度认证证书，有效期三年，每年需要做监督年审，保持证书的持续有效。

要通过顾客满意度测评服务认证，企业需要站在客户的角度不断地通过服务质量的信赖度、度、有形度、同理度、反应度五大要素来衡量自己所提供的服务，只有企业所提供的服务超出客户的期望值时，企业才能获得持久的竞争优势。

客户满意度调查近年来在国内外得到了普遍重视，特别是服务性行业的客户满意度调查已经成为企业发现问题、改进服务的重要手段之一，是衡量质量管理体系的一种方法，在审核时你要收集哪些证据？

收集顾客满意度调查表、客户投诉等证据只是应付认证。其实反映顾客满意的证据很多。本年度同期与上一年度的销售量、金额、顾客数量等证据的比较；市场占有率的季度推移变化、顾客返款的承诺与实际资金运行问题的解决。。。。。

顾客满意度调查表、数据分析、纠正预防措施以及是否建立获取顾客满意度的方法和渠道、

客户满意度认证是依据《客户满意测评通则》GB/T19039-2009和《客户满意度指数评价体系》T/CAPS001-2019围绕品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、客户满意、客户投诉、客户忠诚等方面进行的综合评定。客户满意度指数评价认证同商品售后服务体系认证、CCC、ISO同属国家第三方认证，认证证书可在中国认证认可监督管理委员会进行真伪查询。

## 什么是顾客满意度？

根据的基本术语，顾客满意度是指“顾客对接受服务的要求被满足程度的感受”。顾客满意度反映的是顾客的一种心理状态，它来源于顾客对接受服务所产生的感受，与自己的期望所进行的对比，它是一个相对概念。

顾客满意度与顾客在未来继续接受服务的可能性有关。例如，当顾客接受某项服务之后，如果感知实际效果达到甚至超过了其事先的期望，顾客就会感到满意，那么，继续接受该项服务的可能性会大大提高。反之，如果未能达到其事先的期望，顾客就会感到不满意，甚至会产生抱怨，那么顾客就会降低继续接受该服务的可能性，通常会寻找替代的服务。顾客的这种满意或者抱怨，在影响其继续接受服务意愿的同时，也会通过顾客之间的相互交流而影响其他顾客接受服务意愿。所以说，顾客满意度的高低不仅取决于顾客接受的服务的质量水平，也取决于消费者预先的期望。即使对同样的服务，顾客期望的内容也会因人而异。

我们为企业提供顾客满意度测评服务认证项目咨询服务，辅导老师协助企业完成项目咨询资料，后续协助企业现场审核，解决服务认证过程中的问题，帮助企业顺利通过顾客满意度测评服务认证，并对顾客满意度进行持续不断地测量与分析，有助于持续地提高其服务的顾客满意度。