

长春客户投诉管理体系 申请条件以及益处

产品名称	长春客户投诉管理体系 申请条件以及益处
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司
价格	.00/件
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:3-7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

【广东昊霖企业管理有限公司】其主要目的在于使客户的投诉得到妥善的处理，在情绪上觉得受到尊重。因此，在处理客户抱怨时应遵循下列步骤：要有效地倾听客户各种不满陈述为了让客户心平气和，在有效倾听时应做到下列事项：（1）让客户先发泄情绪。当客户还没有将事情全部述说完毕之前，就中途打断，做一些言词上的辩解，只会对对方的情绪。客服受理流程客户代表在线受理到客户投诉其它客户代表的情况时：受理原则：针对客户投诉需及时记录提交工单，不允许私下自行处责令下机一旦发现未及时提交工单的情况，理或让别人代为处理，学习。职责：1销售员负责投诉的承接、传递，以及将按照审批权限获得审批的处理结果向投诉客户回复、解释，包括对客户投诉当时情绪的安抚；2销售员负责在2个工作日内对投诉客户的现场拜访和咨询，鉴别投诉内容和投诉问题的产生原因，包括产品质量问题和使用不当的责任界定；3售后服务部负责投诉处理的分类传递和呈报审批服务监督团队处理流程根据工单中客户反馈情况进行核实，是否属实：（1）普通客户投诉：由客服部人员负责处理。（2）疑难投诉客户：部门服务监督团队（主管级）在处理时需先复核客户代表是否存在问题，如不属于客户代表原因，属疑难客户，可直接转交至疑难投诉处理团队（经理级）。如果客户投诉问题并非客户代表责任，且客户投诉与实际情况不符，应在工单结果中进行填写，以防客户重复投诉时客户代表无从解释。（6）后台人员工单处理中如果涉及客户代表服务问题，也可提交工单，并电话通知（主管）进行处理。产品服务部在接到大区经理的处理方案后，确认投诉的真实性并签署具体处理意见后交技术副总审批，审批完成后将《客户投诉（退货）处理单》交质量管理部；4、质量管理部接到《客户投诉（退货）处理单》后，负责组织生产车间及技术部查清原因，并**纠正预防措施落实责任人。在招投标活动中，招标方往往会在招标公告或投标邀请书中，对投标方的资质提出明确的要求，并会对投标方的条件进行严格的材料审查。这些资质中，有些资质是基本要求，所有招投标中都**的，而有些资质则是额外要求，是招标方用来筛选投标方的。【广东昊霖企业管理有限公司】