

芜湖客户投诉管理体系认证 能够提升企业发展

| | |
|------|---|
| 产品名称 | 芜湖客户投诉管理体系认证 能够提升企业发展 |
| 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】按照营销部门既定的办法处理。物流部门一般对于客户投诉有一定的处理方法，在提出解决客户投诉的办法时，要考虑到既定方针。有些问题只要引用既定的办法，即可立即解决，例如补货、换货的处理；至于无法援引的问题，就必需考虑做出弹性的处理，以便提出双方都满意的解决办法。适用范围1所有涉及本公司的产品、市场、客情维护与客户服务的各类形式的投诉内容。定义1客户投诉内容不仅仅局限在产品质量、产品使用功能缺陷的投诉内容，同时包括对企业营销人员、客户服务人员的行为、和水准的不满的投诉；2不同类型的投诉纳入不同的处理，设置不同的处理权限和申报流程。部门负责不良品的返修，包括不良品产生原因地追查、不良品改进措施的提议，申请改进报告和负责监督落实；5营销副总负责对客户投诉的回复处理决策和意见的审批，被投诉部门负责投诉内容的限期改进和责任负责。受理规范：步：先询问客户投诉具体情况。第二步：安抚客户情绪，并根据客户投诉信息动手查询客户反映问题的属实性，并进行初步解释（如：从工单管理、未处理工单等各渠道进行查证）。定义客户针对客户代表在线服务过程中存在不满，进而通过各种渠道进行的申告的统称客户投诉。二、适用范围卓达社区网客服中心所有员工。三、受理范围1、投诉客户代表服务问题：如，与客户产生争执、语气语调生硬等。2、投诉客户代表业务问题：如，为客户办理业务有误、业务解答错误等。处理客户投诉能力训练物流服务人员处理客户投诉的能力与设诉事件是否得以有效解决有相当大的关系。为此，物流经理要对员工进行相应服务技巧的培训，使之真正具备高*的行业素质，敬业乐业，促进物流部门整体工作的提高和改善，投诉训练内容有：（1）面对客户投诉的基本理念及处理投诉的原则。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】