

# 永年装修公司-永年家装装饰-装修公司一站式装修平台

产品名称	永年装修公司-永年家装装饰-装修公司一站式装修平台
公司名称	河北专筑科技有限公司
价格	9000.00/件
规格参数	
公司地址	河北省邯郸市邯山区光明南大街148号城市新秀商务大厦18层1806
联系电话	0310-7777727 18634131918

## 产品详情

1. 客服人员对男性客户一律称为“先生”，女性客户称为“女士”，称呼客户全名必须要加上后缀名词“先生”或“女士”；不得直呼客户姓名；

2. 使用“十四字”文明用语：您、您好、谢谢、对不起、请、不客气、再见；

3. 不得使用：拜拜，bye-bye，good-bye等英文再见形式（外国客户除外）；

4. 客服人员接听必须使用标准普通话，不得用方言；

5. 客服人员接听电话标准开头：“您好，水木南山装饰\*\*为您服务”；

6. 电话铃三响之内接电话，左手拿电话，右手拿笔、准备好记录本；

7. 如发现本地未接电话，必须立即拨打过去，并时间向对方表示道歉；

8. 与客户进行交谈时，语速不要过快，30~50字/10秒左右；音调要适中，吐字要清晰；

9. 客服人员接听或拨打电话时，应保持微笑，在倾听客户说话时，要有回应之声；

10. 接听或拨打电话，应等对方挂断电话以后再切断电话；挂电话用力不宜过大，应轻拿轻放；

11. 客服人员应按规定统一看公司服装，不得随意穿着；

12. 收到设计师量房结束信息以后，应在客户量房结束后的24小时内对客户进行回访同时对设计师的服务情况请客户进行评价；

13. 客服经理在客户交纳量房定金后对客服进行派单，保证每一位客户都有专职的客服人员；

14. 客服人员必须建立完善的客户档案，完整填写《客户档案表》；

15. 客服人员打电话之前应确认好客户的姓名，地址和电话号码，并且准备好要打电话的内容；

16. 客户交完设计定金10~15天，客服人员应对客户进行回访，回访内容主要是对效果图、设计方案和设计师服务的满意度；

17. 客户签单后24小时内对客户进行短信回访，对客户进行祝贺同时向客户表明你就是他的专职客服，有任何问题都可以联系你进行解决；

18. 客服人员应定期对客户进行回访；

19. 水电竣工验收回访后，客服人员应提醒工程部将客户的水电路图制作好，并提交到客服部；

20. 客服人员应对设计师、工程监理、项目经理等人的服务请客户进行评价，并将每一次评价的结果录入公司管理平台并做记录；

21. 客服人员应对每一个电话进行记录存档，填写在《电话记录表》上；

22. 客服人员应给每一位客户制作一份客户服务档案，客户的档案，反映的问题，报修记录，投诉记录等：《客户专项服务记录表》是专门针对单一客户的记录表；

23. 每一次对客户回访的内容或客户主动打电话的内容要及时进行誊写，将主要内容填写在《客户专项服务记录表》上；

24. 客户打电话找人时，询问清楚客户要找的人，并请客户稍等，将话筒轻轻放下，并请相关人员来接听电话；客户要找的人不在公司时，应记录下客户的电话，并马上联系相关人员回复客户电话；联系完相关人员后，20分钟内对客户进行回访，询问相关人员电话回复情况；

25. 客服人员不允许出现以下回答情况：

1)我们经理不在，你以后再打过来吧。(你直接给他们打电话吧)

2)经理在\*\*地方、\*\*部门，你把电话打过去吧。

3)这些不归我管，这事我不知道，你去找\*\*吧。

4)这件事你直接和\*\*单位联系。

26. 客户打电话咨询相关问题时，客服人员应耐心给予解答，如客户询问的问题客服人员不知道具体答案，客服人员应请客户等待几分钟询问清楚以后对客户进行电话回复并再次予以解答；

27. 客服人员应对客户表达的问题重点进行复述一遍，并请客户再次确定；

28. 接到客户投诉电话时，客服人员应代表公司向客户表示对不起，并马上填写《客户投诉书》，提交被投诉部门，并要求被投诉部门在60分钟内给客户回复电话；

29. 客服人员投诉问题进行分类，分为：普通 一般! 重大!! 严重!!! 特急!!!公司规定，一般质量问题必须60分钟内给予答复，72小时之内给予解决；

30. 《客户投诉书》一式两份，被投诉部门主管一份，客服留存一份，客服留存一份上需要有被投诉部门主管签字；

31. 客服人员根据被投诉部门的安排表，追踪落实结果、以确保投诉的及时处理及终达到客户的满意，并对客户进行回访处理结果；

32. 客户工程竣工验收后给客户开具《工程保修单》和水电施工图照片，并将工程维修的流程给客户详细介绍；开具《工程保修单》时应从管理平台查看客户尾款交付情况，尾款未交清不得开具《工程保修单》；

33. 工程竣工验收通过以后48小时以内，客服人员应主动对客户进行回访，对工程监理，设计师，项目经理的客户满意度进行客户评分；

34. 在工程保修期内工程竣工后客服人员每60天对客户进行一次回访

;

35. 客服人员应在客户保修截止日期提前一个月对客户进行回访，提醒他工程保修期已经快到了；

36. 公司组织相关活动邀请老客户参加时客服人员应及时邀请客户；

37. 客户报修时，客服应填写《工程报修单》并答应客户将在\*\*小时之内给他进行维修，一式两份，并将《工程报修单》提交工程部，工程部需要签回执，并将报修记录及时录入公司管理平台；

38. 工程维修结束以后，工程部将有客户签字的《工程报修单》提交客服部，客服人员应及时对客户进行回访询问维修结果，并对管理平台上的维修记录进行完善。