

# 售后服务体系认证是什么

产品名称	售后服务体系认证是什么
公司名称	国瑞中安集团-实验室
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市光明区凤凰街道塘家社区光明高新产业园2号楼1层
联系电话	15815880040 15815880040

## 产品详情

你知道但不了解的售后服务体系，今天我们对售后服务体系进行解说：

你无法控制外部环境无法控制媒体无法控制你的竞争者的行为你可以做到的是每一个销售管理人员都能共同建立最信任的管理体系

### 售后服务管理体系

#### 为什么要做售后服务体系认证

- 1、市场竞争激烈，迫切需提升客户满意度，降低服务运营成本。如何在这二者之间找到最佳平衡点？
- 2、产品同质化，需要新的差异化，良好服务的打造比生产优质产品要难；
- 3、服务体系投入人力、物力巨大，耗时长，直接效果却不明显。如何进行服务增值连分析，重点投资增值环节便于改善公司的服务体系；
- 4、当客户满意度和公司管理成本之间发生冲突.....

#### 商品售后服务体系认证等级怎么区分

一个好的商品售后服务体系认证，任何形式的商业组织都能从中汲取经验的成功案例。它不受狭隘的价格定位的约束，建立了客户对它的忠诚。建立商品售后服务体系认证，一直走在售后服务潮流的前端，客户需要什么，它就能给客户提供的服务。真正好的商品售后服务体系是抓住人心。我们现在搞企业，容易急功近利，往往忽略了赢在“人心”的艺术。我们没有“全网最低”的噱头：没有足够的广告和促销预算;我们没有超大面积的仓库，他们有的，我们都没有，我们靠什么取胜呢?我们要争取“人心”，我们有超级客服。谁拥有了超级客服做好服务，谁就赢得了“人心”。为客户提供超织客服，首先应该为企业内部员工服务，员工只有工作舒心，才能向客户流的客服。那么售后服务体系认证星级标准如何定---售后服务体系认证是由专业机构对企业进行外部审核和认证的标准认定，能够帮助企业进行评级划分，最高标准的企业能够获得五星级售后服务认证，最低为达标级售后服务体系认证。具体需要根据企业的多方面来进行审核确定，下面由认我行专业老师来为您进行专业解答。一、“售后服务”概念“售后服务”是广义概念，必然涵盖对整体服务系统的的要求(包括售前需要准备的的工作)。如售前、售中对商品知识和文化宣传，对顾客的告知和承诺，在商场、景区、机场、服务网点等建立的设施，

以及组织为实现服务而进行的人员和资源配置方面。而不是狭义的“商品售出以后的维护服务”。

二、售后服务体系认证星级标准售后服务体系认证是依据企业按照标准实施的售后服务体系所做的评分制认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低。1、达到70分(含70分)以上，达标级售后服务。2、达到80分(含80分)以上，三星级售后服务。3、达到90分(含90分)以上，四星级售后服务。4、达到95分(含95分)以上，五星级售后服务。依据本标准进行售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为售后服务体系40分，商品服务35分，顾客服务25分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况，具体可咨询我行集团。提醒企业注意的是，商品售后服务评价体系认证，是按企业获得的分数来判定最后获得的星级，评分是非常严格的。在评分的时候没有额外的加分项，但售后服务管理师数量在标准总分中有5分。