

建立售后服务体系

产品名称	建立售后服务体系
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

如何建立和完善售后服务体系（二）

五、建立售后服务体系大致步骤分为以下几个阶段：（一）筹备阶段 在售后服务体系建立前期需要做大量的筹备工作，也就是为建立良好的体系做好基础的准备和保障工作，其中包含了：1、产品定位；2、成本核算；3、风险评估；4、销售策略以及发展方向；

售后服务体系的建立必须建立在良好的运营情况之下，销量是基础条件。（二）组织阶段 在基础条件达到的情况下我们在组织建设体系的阶段就需要为前期运营做好准备： 1、通过部分数据分析市场分布，大致拟定初期目标市场针对性的优先建立售后服务部分网点；2、详细评估网点建设以及产品质量有可能会产生的成本及风险，归入产品成本（包含人力成本）；3、拟定网点建设模式，合作模式以及区域代理标准； 4、详细分析并过滤洽谈方式以及相关资料整理成册，拟定专业话术，培训业务员，开展初期的商务接洽。（三）运营阶段

1、成立独立的话务专线（提供全方位包括产品设计、技术、售后服务等与企业或产品相关的专业咨询）； 2、通过组织阶段初期的商务接洽，继续优化洽谈条件，合理考虑及分配资源以达到促进合作的条件； 3、根据初期商务接洽的结果总结并持续开发拟定待开发区域网点，在过程中不断总结并汇总已开发区域网点联络方式、地区以及规模概述；

4、优化提高雏形体系服务质量以及工作模式，提高工作效率（重点协调 公司售后中心与网点之间快速反应机制）；（四）商务拓展

当售后服务体系建立成熟后可以利用已有资源多元化的应用体系进行商务拓展：

1、发展网点成为我们的区域代理商，亦可自行开发区域代理； 2、利用“太阳伞”式体系网点分布特性开发商务合作途径，多元化经营多种产品售后服务； 3、发展后期可利用已有成熟网络以及多元化的商务合作自行组织物流体系（在销售稳定，网络成熟以及产品多元化的情况下，企业后期本身就应该自行发展物流体系，这是属于企业整合产业链的必经过程，优化成本拓展利润途径的方式），如果组建物流体系初期可以考虑与物流公司合作，掌握产品汇总的主动权，后期自行组建网络涉足物流行业； 4、售后服务体系建立成熟以后我们可以与生产型企业合作，为其提供优质的售后服务保障，在产生利润的同时可以在物流产品汇总的环节掌握主动权——成立专业的以售后服务为中心的服务型企业 5、在物流产品汇总的过程当中我们自身销售也会牵涉到大量的物流，这将会是很大的成本支出，初期我们可以与物流公司洽谈合作，降低运输成本，后期我们可以自行开发物流体系，进一步整合产业链，优化成本——成立专业的物流公司； 6、成立独

立的品牌公司，实体企业集合设计-开发-生产-销售-售后服务为一体的实体制造型企业；7、依托优秀的售后服务体系----成立专业的多元化产品销售的销售公司；成功的售后服务体系，一定是建立在良好的企业文化以及正确的发展方向的基础之上的，售后服务体系的建立是一个非常复杂的系统工程，需要大量的人力、财力，如果能够建立好自身的售后服务体系而又被市场所认可，那这个体系不仅会成为企业最核心的竞争力同时也是企业多元化发展的基础纽带。