

售后服务体系的三大原则是什么

| | |
|------|-------------------------|
| 产品名称 | 售后服务体系的三大原则是什么 |
| 公司名称 | 国瑞中安集团-CRO服务商 |
| 价格 | .00/个 |
| 规格参数 | |
| 公司地址 | 深圳市光明区光源五路宝新科技园一期2#一层 |
| 联系电话 | 13148813770 13148813770 |

产品详情

售后服务体系的三大原则

国瑞企业服务 欢迎致电

1、售后服务体系的第1原则

售后服务固然重要，但在实行过程中，天平却会一不小心就倾斜。调节和顾客之间的矛盾，就需要建立完善的售后服务制度。如果标准没建立，过程不规范，就会出现好心办坏事的情况。

参照各行制度的售后服务体系，坚持“顾客就是上帝”，同时售后服务一定要有标准，要规范化。惟有这样，在遇到难以解决的问题时，有一个双方认可的标准，才能尽可能地化解矛盾。

2、售后服务体系的第二准则

顾客购买的商品需要进行再加工的，在售前或售后，可根据顾客的需求，为顾客提供劳务或再加工。顾客在购买产品的时候，如果使用快递，规定顾客应该签单前检查产品的完整性，没有问题再收货。如果在保修期间要求保修或者退货，应该由市场部部长签字，确认保修或者退货。

例如：消费者买了一部冰箱，过了多年，冰箱门被损坏，当然已经远远超过了保修期。在第1可原；而消费者认为，虽然规定是这样没错，但是厂方这样做似乎也太不近人情。

这时候，售后服务体系认证就发挥出很大的作用，整个售后服务体系认证完整地介绍了售后服务流程，条理清晰，事无巨细全部包括进来，立主做到了整个售后服务体系透明运营，接受行业和顾客的监督，让顾客了解到预支材料费是因为过了保修期，这样的流程让消费者放心，厂家并没有中饱私囊，最后厂家和顾客才达成了共同协议。

完善的售后服务体系既满足了行业在售后服务没有完整标准的需求，也让顾客能够放心，扩大各行的影响力，在行业内的口碑也越来越好。

3、售后服务体系的第三原则

认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低：

达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；

达到80分（含80分）以上，五星级售后服务；

达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；

达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。