

# 客户回访工作简报 客户回访制度

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 客户回访工作简报 客户回访制度篇一

为了及时、真实掌握销售的情况，全面了解客户的服务需求，及时发现销售中存在的各种问题，使上海龙阳品牌得到更多客户的认可、提升客户满意度，特制定本管理规定。

本规定适用于客户回访人员对客户进行的例行回访和针对特别客户的特定回访。

3.1客服人员根据询盘统计表生成客户资料资料制订《客户回访名单》，包括询盘详细信息、回访方式、回访时间、回访问题与内容等。

3.2客服人员根据公司情况结合客户特点选择适合的回访方式。全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户回访记录表》，回访结束后汇总形成《客户回访报告》。 3.3 主管领导负责审阅《客户回访记录表》、《客户回访报告》，对回访记录和结果进行审查，并提出指导意见。

3.4客服人员负责对《客户回访计划》、《客户回访记录表》、《客户回访报告》进行汇总存档，按照客户分类后建立客户档案，以备参考。

### 4.1调取客户资料

(1) 客服人员根据公司客户询盘建立资料库和客户回访的相关规定，对所保存的客户信息进行分析。

(2) 客服人员或客户服务人员根据客户资料确定《客户档案》。

3) 回访的第三个目的是找出公司销售过程中存在的不足之处，提高询盘成交能力。4) 回访的第四个目的是确定询盘有效性，为市场营销决策提供数据支撑。

## (2) 回访时间

1) 客服人员根据《询盘统计表》准备客户回访的相关资料，包括客户基本情况（姓名、联系方式、询盘内容等）、客户服务的相关记录等。

2) 确定回访主体内容。回访工作人员在与客户沟通中，客服是公司的“发言人”，他所讲的内容代表公司。因此，回访的内容，必须要注意维护公司形象。严禁与客户发生争执。

在回访中，要认真处理客户的投诉、不满、疑惑等，应诚实、可信，并且对公司负责，对客户负责。

## (3) 回访信息记录

回访人员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户回访记录表》。回访工作人员必须要日清日结，对所回访的客户基本信息、要求以及服务评价都要有书面记录，对于回访客户所提出的问题、建议都要有原始记录。

## 4.4 整理回访记录和处理

1) 按时根据《客户回访记录表》记录的回访过程和结果，对客户的回访过程和回访结果进行汇总和评价形成《客户回访报告》。

主管领导对下属人员提交的《客户回访记录表》、《客户回

访报告》进行审查，并提出指导意见。及时对回访结果提供处理意见，并按时上交《客户回访记录表》、《客户回访报告》公司领导审阅。如发现问题，及时与公司领导沟通。

#### 4.5资料保存和使用

(1) 客服人员对《客户回访计划》、《客户回访记录表》、《客户回访报告》进行汇总，按照客户分类后建立客户档案，以备参考。

(2) 销售部门根据《客户回访记录表》、《客户回访报告》改进销售方式，提高成单效率。(2) 相关市场部参考客户回访的相关资料制定市场营销策划。

第一条为提高服务质量，树立企业形象，促进与客户的信息交流，对用户做到事事有落实、件件有结果，特制定本制度。

第二条对报修、投诉工单都要进行百分之百回访。客房来电72小时内追踪工单落实结果，以确保客户问题的及时处理，达到客户的满意。

第三条回访要解决问题。在回访时发现了问题，一定要及时给予解决，并做好对客户解释工作。

第四条做好客户回访记录，有效处理回访资料，找出工作中存在的问题，以利于不断地改进工作、改进产品、改进服务。

第五条定期对大客户进行回访，制定大客户回访计划，要把大客户回访工作作为一项长期、重点的工作狠抓不懈。

第六条客户服务回访制度作为公示项目，各分公司必须认真做好自查、督导工作。

客户回访是企业或者产品和服务进行的满意调查、客户消费

行为调查，也是常用的客户维护的比较常用和普遍的用法。往往与客户进行互动沟通，完善客户信息为进一步的交叉销售，向上销售铺垫的准备，认真的策划就显得尤为重要。

## 回访制度

传达项目信息，准确把握客户需求，推销与之匹配的户型，对客户反映的问题进行跟踪处理，体现服务与销售的专业度。同时体现公司对客户的重视与关注。进一步提升品牌和知名度。

## 电话回访

- 1、工作人员每日翻看客户名录簿，梳理回访客户。根据公司情况结合客户特点选择适合的回访方式。全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户名录簿》。
- 2、客服人员负责对《客户管理卡》、《客户定期回访跟单表》、进行存档，按照客户分类后建立客户档案，以备参考。
- 3、制定回访排期表，以电子版的形式在周日统计发给销售经理核定。
- 4、工作人员每周一统计上一周销售情况，以书面形式上报销售经理。内容：成交量、新增客户、客户回访记录；如周一休息，需提前至周日进行。如遇到节假日，例如过年等假期，应提前做好回访工作，及时做好同事间的交接处理。
- 6、工作人员每周六到下周五约访客户，每周约访至少1位。
- 7、主管领导负责审阅《客户名录簿》对回访记录和结果进行审查，并提出指导意见。

## 客户回访工作简报 客户回访制度篇二

第一条：为提高客户满意度，满足和了解客户需求，提高客户对公司服务的满意度，以“你是我的客户，我是你的朋友”这一服务理念为指导，打造亚泰伊通鼎鹿水泥品牌形象。特制定本制度。

第二条：建立规范、完整的客户档案（与销售档案同步）信息系统，并对客户进行分级分类，根据销售及客户变化情况实行动态管理，及时更新。

第三条：售后人员应定期进行客户回访。在销售旺季至少一周电话回访一次，半个月走访一次，销售淡季半个月电话回访一次，一个月走访一次。

第四条：以水泥大客户、新老客户、重点客户、对产品质量及经营服务进行过投诉的客户为重点回访对象，重点收集有关水泥性能的信息。

第五条：客户回访的目地是对客户进行水泥产品质量、经营服务质量、客户投诉处理及水泥需求信息等收集。售后人员及相关职能部门应定期对相关客户进行回访。访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录。回访中，对客户的询问、意见，不能当即答复的，应告知预约时间答复。回访后遇到的重大问题，应与上级领导商议，找出解决方案，做到件件有落实，事事有回音。

第六条：客户回访人员要衣着整洁，态度谦和，树立公司良好形象。随行的技术人员要具备一定的专业知识及售后服务经验。

第七条：企业须建立和完善客户投诉处理机制，按“首问负责制”原则及时处理客户投诉，对客户损失按相关规定予以补偿，保障客户的正当权益。

第八条：公司须设立客户管理人员，构建客户管理体系，按照“同一业务、同一客户两人或两人以上掌握”的原则进行管理，确保客户成为企业的资源。

第九条：加强客户咨询的管理，加强技术服务的预先指导和过程指导，针对大用户发放用户手册、针对中小用户发放通俗易懂的使用说明书。

第十条：对收集的信息要及时处理，产品质量类信息归技术质检部，服务类信息归生产部、销售部。关于产品质量有价值的信息，技术质部要认真分析，并作为质量改进的重要依据。

第十一条：本制度经公司总经理办公会批准，于二零一二年三月一日起施行。

第十二条本制度由公司市场部负责解释。

## 客户回访工作简报 客户回访制度篇三

第一条每一位工作人员在进行电话沟通前，应当充分了解自己、中心及服务项目的特点，打好基础、做好基本功。如果不能很好的介绍我们的服务项目，介绍自己服务的特色，那么我们就很难立刻在客户那里建立良好的印象，即“必先利其器”。

第二条电话沟通一定要彬彬有礼、热情大方、不卑不亢，语气既正式又有一定的柔和性，应逐渐将谈话环境轻松起来。第一次电话沟通必须非常清楚谁是目标顾客，然后要彻底了解他们的需要，以及他们是怎样评价\*\*（产品）的特性和价值的，然后进行第二次电话沟通或者拜访。

第三条第二次及以后再电话沟通时，应更加自然以与客户交

上朋友的感觉进行。加强客户对自己的熟知度，这样才能进一步的有效地进行\*\*的详细介绍及讲解。

第四条如果客户说起价格高或者其他方面的话题，致使谈话有些尴尬时，应把所有责任承担在自己身上，说：“是这样的，\*\*老师，只所以能有这样的想法或者担心和顾虑，这怪我没能把这件事(\*\*的好处、意义、作用等)讲清楚。”对于话题扯远的客户(对生命和健康有无所谓态度，或者过一天快乐一天的客户)应进行其优点的开发，对其进行有效的肯定和称赞，逐渐从家庭、亲人的责任感方面引入健康的理念，从而将话题拉回主题。

第五条电话接通后：

- 1、应先说明自己的身份：“您好!我是\*\*，打扰您了”以消除客户的`不信任感。
- 2、应有客气语：打扰你一分钟可以吗？
- 3、应该简单明了地说明此次电话的目的。让客户明白你为什么给他打电话，也可以最有效地弄清楚客户的态度。
- 4、约面对面沟通的时间和方式。
- 5、对沟通比较好的客户结束语：谢谢您，对于健康方面的需求，您可以随时打电话找我，我的电话是\*\*\*\*\*，好，那我们先聊到这里?与您聊天真是开心，希望能为您服务，祝您工作顺利、身体健康。

第六条每次通话做好说细的记录：

第七条来电咨询过的客户电话用语及方式：

- 1、开头语：您好!或者\*先生(女士)您好!我是\*\*，打扰您了

2、目的：前几天(一段时间或者具体日期)您打电话对\*\*进行了咨询和了解，现告诉您一个好消息，如果您来中心一趟，您将获得我中心关于\*\*全套宣传资料(报纸、手册、光盘);能够更加直接、全面地了解基因与健康的现状、发展前景、对个人健康的作用及详尽科普知识;如果您没时间我们可以派工作人员给您送去。但是如果您到我们中心来，您会获得意想不到的惊喜。可获得100-1000元的\*\*代金券;可直接成为\*\*健康俱乐部会员，享受会员服务。

3、进一步沟通：如果客户有兴趣和时间时可以将会员待遇讲解与他。

第八条收到过短信但未来电咨询过客户电话用语及方式：

1、您好，我是\*\*，打扰您了，我们前一段时间给您发送了\*\*的短信，不您看到了没有?(让对方回答，给以互动空间)

a□说看到了，问：那您对\*\*是怎么看的?以下情况根据客户回答，进行解答，如果对基因检测有概念的或有一定了解的，先对其进行科技先进知识和对信息的关注的称赞，然后根据其认识的不全面做以补充或讲解。

b□说没有看，但有一定兴趣的客户，可以与他进行简单有效的讲解。

c□说没看过，又对此不感兴趣的客户，可以与他沟通其他的内容，让其与我们讲话，从而了解客户的情况和想法，甚至让其对自己推销产品。

d□一定兴趣也没有，不愿多说的，或者态度极其恶劣的，也应客气委婉地结束谈话。

2、将话题引导到见面沟通上来。

## 第九条陌生客户的电话用语及方式：

1、您好，我是基因检测河南推广中心的健康顾问\*\*，打扰您了，从\*\*处得知您是一位非常注重健康的人，我们是从事健康工作的，想在这方面与您交流一下，不知您是否有兴趣。

a□可以呀，这时可以将我们的基因检测推出来，问其是否对此有所了解和认识。如果有一定的了解，简单沟通后可以约见面沟通，按第七条中的相关语言进行。

b□现在没时间，这时可以约下次通话。

c□不想说的，应客气委婉地结束谈话。

## 第十条先面对面沟通的客户电话用语及方式：

1、您好，我是\*\*，打扰您了，\*\*（时间地点）我们对\*\*进行了沟通，不知道您现在对\*\*有什么看\*\*。

2、根据客户态度，进一步沟通，根据以上几条情况应对。

## 客户回访工作简报 客户回访制度篇四

### 1 目的

为了及时、真实掌握客户使用公司产品情况，全面了解客户的服务需求和使用要求，使本公司的产品获得客户的认可、提升客户满意度，特制定本管理规定。

### 2 适用范围

本规定适用于销售人员以及客户服务人员对客户进行的例行回访和针对大客户的特定回访。

### 3 职责

销售人员或客户服务人员根据客户资料制订《客户回访计划》，包括客户回访目的、回访方式、回访时间、回访内容等。

销售人员或客户服务人员根据公司业务情况结合客户特点选择适合的回访方式。全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户回访记录表》，回访结束后汇总形成《客户回访报告》。

主管领导负责审阅《客户回访记录表》、《客户回访报告》，对回访记录和结果进行审查，并提出指导意见。

销售文员或客服文员负责对《客户回访计划》、《客户回访记录表》、《客户回访报告》进行汇总存档，按照客户分类后建立客户档案，以备参考。

### 4 流程

#### 调取客户资料

(1) 销售人员或客户服务人员根据公司客户资料库和客户回访的相关规定，对所保存的客户信息进行分析。

(2) 销售人员或客户服务人员根据客户资料确定要拜访的客户名单。

(3) 销售人员或客户服务人员根据客户资料确定每个客户拜访的具体目的。

#### (1) 制订回访计划

销售人员或客户服务人员根据客户资料制订《客户回访计划》，包括客户回访的大概时间、回访目的、回访内容等。应根据公司业务情况结合客户特点选择适合的回访方式。

回访的目的要明确。一般地, 回访有三大目的:

3) 回访的第三个目的是与客户建立文化情感关系。特别是在社会中, 有一定影响力的客户是重点回访对象。

## (2) 预约回访时间或地点

1) 销售人员或客户服务人员应事先同客户联系, 与客户预约回访的时间或地点。

2) 时间或地点的预约要充分考虑客户的时间安排, 不打扰客户。

## (3) 准备回访资料

1) 销售人员或客户服务人员根据《客户回访计划》准备客户回访的相关资料, 包括客户基本情况(姓名、职务、联系方式等)、客户服务的相关记录和客户特殊需求等。

2) 确定回访主体内容。回访工作人员在与客户沟通中, 他是公司的发言人, 他所讲的内容代表公司。因此, 回访的内容, 必须要事先确定统一的用语, 特别是技术性比较强的产品, 技术术语的解释非常重要。

## 实施回访

### (1) 回访的方法

可以采用电话、书信、电子邮件□qq等各种通讯方式回访。对于重要客户可以上门回访。特别是对产品提出中肯意见或良好建议的客户, 一定要上门回访。

#### 1) 首次电话回访

回访时机:产品安装或上线使用一个月后,对客户进行第一次电话回访。

回访内容:了解产品使用情况。注重了解客户对产品基本功能是否掌握。

回访对象:设备负责人或技术人员、行业行政管理人员、使用人员。以上人员最好都能回访到,尤其是使用人员,了解其是否会使用。

措施:回访结果填入《客户回访记录表》相应栏目,在客户档案里存档;对于使用中的问题要及时解决;不能解决的问题或技术建议按照公司正规方式向公司研发技术部门反馈;不能通过电话回访解决的问题必要时进行现场回访。

## 2) 常规电话回访

回访时机:首次电话回访后,每半年对客户进行一次电话回访。

回访内容:了解产品使用情况,特别注重了解客户对产品使用反馈问题或提出的需求。

回访对象:设备负责人或技术人员、行业行政管理人员、使用人员。以上人员最好都能回访到,尤其是设备负责人或技术人员,了解设备使用以来反馈的故障或问题。

措施:回访结果填入《客户回访记录表》相应栏目,在客户档案里存档;对于使用中的问题要及时解决;不能解决的问题或技术建议按照公司正规方式向公司研发技术部门反馈;不能通过电话回访解决的问题必要时进行现场回访。

## 3) 现场回访

回访时机:对于大客户每年至少进行一次现场回访,对于特大

或重要客户每半年进行一次现场回访。每次回访后客户经理或技术服务人员需要受访客户在《客户回访记录表》上签字。

回访内容:详细了解产品使用情况,了解用户新的需求与建议,寻求新的商务机会,沟通客户关系。

回访对象:业务负责人或技术人员、行业行政管理人员、使用人员。以上人员最好都能回访到,尤其是业务负责人或技术人员,了解客户对设备的使用要求和新需求,仔细听取客户的意见与建议,作为下一步市场开拓方向。

措施:回访结果填入《客户回访记录表》,在客户档案里存档;对于使用中的问题要及时解决;不能解决的问题或技术建议按照公司正规方式向公司研发技术部门反馈,必要时提交总裁办的质量与技术管理专员,由总裁办专门组织立项。

### (3) 回访行为要求

对于现场回访,回访工作人员必须准时到达回访地点。回访工作人员的语言行为、形体行为都必须体现公司企业文化。在回访中,要认真处理顾客的投诉、不满、疑惑等,应诚实、可信,并且对公司负责,对客户负责。

### (4) 回访信息记录

回访工作人员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见,并认真填写《客户回访记录表》。回访工作人员必须要日清日结,对所回访的客户基本信息、产品需求、使用要求以及服务评价都要有书面记录,对于回访客户所提出的问题、建议都要有原始记录。

的回访过程和回访结果进行汇总和评价形成《客户回访报告》。

2) 回访结束后, 回访人员应在三天内将回访的相关资料提交部门主管审核, 如果由于客观原因确实无法提交的, 应报部门主管同意后一周内提交。

## (2) 部门主管领导审阅

1) 对于发现问题及时处理。原则上谁的问题谁负责任, 并负责处理。如果由公司安排他人处理, 则从当事人销售或服务费用中扣除相关的差旅和服务费用。

2) 对于回访效果好的员工和技术服务人员, 向公司总裁办提出申请给予表扬, 并作为每年度表彰或晋级的依据。

3) 对于回访效果不好的员工和技术服务人员, 进行批评, 对问题严重者提交公司总裁办审批后进行罚款处罚。每年度的定级、评薪将参考技术服务人员的服务质量。

## 资料保存和使用

(1) 销售文员或客服文员对《客户回访计划》、《客户回访记录表》、《客户回访报告》进行汇总, 按照客户分类后建立客户档案, 以备参考。

(2) 相关市场开拓和运营管理部门参考客户回访的相关资料制订《客户开发计划》和客户销售策略。

## 回访费用报销

(1) 销售人员或客户服务人员将在客户回访过程中形成的报销凭证和单据进行汇总, 经部门主管和分管领导审核并签字后, 到财务管理部报销。

(2) 回访费用的报销额度应控制在公司限定的范围内, 超额部分自行承担。

## 5 考核及处罚

(2) 弄虚作假者, 将给予100元/次的处罚;

(3) 情节特别严重者, 除给予500元/次处罚, 还可以并处降薪、降职、调岗、辞退的处罚。

## 客户回访工作简报 客户回访制度篇五

### 2017年女士美容院母亲节活动策划方案

先确定好美容院连锁加盟店活动的主题, 时间, 场所。

美容院活动主题——感恩母亲, 普丽缇莎美容院温情豪礼相送

美容院活动时间——2017年5月14日到2017年5月20日

美容院活动场所——普丽缇莎美容院

1、做最美丽年轻的妈妈。很多妈妈相夫教子, 忙于家庭, 忙于工作的同时忽略了自己。而且很多上了年龄的妈妈, 也不太注重自己的外貌了, 不愿意浪费钱在梳妆打扮上。美容院连锁加盟店可以邀约这些妈妈进店, 凡是在活动期间, 身为母亲的顾客, 都可以享受特权, 另外得到一份神秘的母亲节礼物。

2、想对母亲说的心里话。关于母亲节的活动应该尽量的做的感性一些, 这样才能打动顾客, 引起她们的共鸣。很多女性顾客在母亲节的时候, 会给自己的妈妈送上祝福和礼物。美容院连锁加盟店可以开展类似活动, 譬如在店内设置一个精美的看板, 旁边放一些便签, 这样让到店的顾客写上对母亲想说的话。

3、给妈妈一份贴心礼物。三八节与母亲节一直以来都是美容院商家非常看重的节日，因为主要的美容消费对象就是女性。在活动当天，美容院连锁加盟店可以开展送美容卡的活动，只要每天到店的前十名顾客，消费满一百元以上，都可以免费的领取一张美容卡。

美容院连锁加盟店给顾客的祝福短信：

1、世界上最动听的话，是母亲的关怀。世界上最美丽的容颜，是母亲的面容。当我们开心的时候，最想与母亲分享。当我们难过的时候，最想与母亲倾述。母亲节快到了□xx美容院在这里，祝愿全天下所有的母亲节日快乐！

2、今天是母亲节，没有鲜花，没有炮竹，只有我深切的祝福！祝福你最亲爱的母亲，身体健康，美丽如意！

## 客户回访工作简报 客户回访制度篇六

(a)客户：不方便

详细确认二次回访的具体时间（具体哪一天哪个时间段）

详细记录被拒绝的原因。

结束语□xx-x先生/女士，那您先忙，我们将会竭诚为您服务的，祝您生活愉快，再见！

(b)客户：方便

个金车贷业务

客服：1、您是以什么方式知悉我们（尚德金融）公司的呢？  
（汇总客户来源方式）

- 2、请问您对我们的收费价格是否满意？（是否有个人见解？）
- 3、您对我们业务的贷款期限是否满意呢？（是否有个人见解？）
- 4、您在业务办理过程中，对我们的服务及服务人员是否满意？（是否有个人见解？）
- 5、您是否有更好的建议或者意见呢？（记录意见和建议）

结束语□ xx-x先生/女士，非常感谢您对我们工作的支持，我们将会进一步改进；同时，您的问题我已经详细记录，我们将在工作日之内给您回复，后期我们有新的活动会以短信的形式发送到您的手机，建议您多多关注，我们将会竭诚为您服务，祝您生活愉快，再见！

企金仓储业务：

客服：1、您是以什么方式知悉我们（尚德金融）公司的呢？（汇总客户来源方式）

2、您对我们的业务模式是否满意？（询问之前是否有相同业务模式类型及意见）

3、请问您对我们的收费价格是否满意？（是否有个人见解？）

4、您对我们业务的贷款期限是否满意呢？（是否有个人见解？）

5、您在业务办理过程中，对我们的服务及服务人员是否满意？（是否有个人见解？）

6、您是否有更好的建议或者意见呢？（记录意见和建议）

结束语□xx-x先生/女士，非常感谢您对我们工作的支持，我们将会进一步改进；同时，您的问题我已经详细记录，我们将在工作日之内给您回复，后期我们有新的活动会以短信的形式发送到您的手机，建议您多多关注，我们将会竭诚为您服务，祝您生活愉快，再见！

## 客户满意度调查统计表

编号：

您好，我是xx-xx长安汽车客服中心的回访专员某某，不好意思打扰您了，您是否有一辆长安汽车，车主叫某某。

1. 如果是，继续。

昨天我们给您发了一条短信不知道您收到了吗？

（1）如果收到，询问客户是否有疑问。

如果没有疑问，就麻烦客户在厂家委托第三方公司回访的时候所有项目给打10分。并感谢客户的支持。

如果有疑问，向客户解释，解释内容为：近期长安厂家会委托第三方调查公司新华信公司对您进行客户满意度的电话回访，如果回访到您，麻烦您对他回访的所有项目给我们打10分或非常满意的评价，如果您打的都是10分，可以保留好新华信公司给您打电话的通话记录，凭借通话记录来我们服务站进行核实，经我们核实都是10分，我们可以送您xx-xxx-xxx-xx为感谢。

如果客户配合，非常感谢客户对我们工作的支持，祝您用车愉快，再见。

如果客户不配合，询问客户对我们服务站的不满意之处，联

系售后尽快解决，争取客户的意见，麻烦客户在第三方公司回访的时候给我们打10分。

的评价，如果您打的.都是10分，可以保留好新华信公司给您打电话的通话记录，凭借通话记录来我们服务站进行核实，经我们核实都是10分，我们可以送您价值150元的机油作为感谢。

2. 如果客户信息错误，向对方表示歉意，并进行相应记录。

(1) 如果收到，询问客户是否有疑问。如果没有疑问，就麻烦客户在厂家委托第三方公司回访的时候所有项目给打10分。并感谢客户的支持。如果有疑问，向客户解释，解释内容为：近期长安厂家会委托第三方调查公司新华信公司对您进行客户满意度的电话回访，如果回访到您，麻烦您对他回访的所有项目给我们打10分或非常满意的评价，如果您打的都是10分，可以保留好新华信公司给您打电话的通话记录，凭借通话记录来我们服务站进行核实，经我们核实都是10分，我们可以送您 XX-XXX-XXX-XX 为感谢。如果客户配合，非常感谢客户对我们工作的支持，祝您用车愉快，再见。如果客户不配合，询问客户对我们服务站的不满意之处，联系售后尽快解决，争取客户的意见，麻烦客户在第三方公司回访的时候给我们打10分。

(2) 如果没有收到，向客户说明短信内容。内容为：近期长安厂家会委托第三方调查公司新华信公司对您进行客户满意度的电话回访，如果回访到您，麻烦您对他回访的所有项目给我们打10分或非常满意的评价，如果您打的都是10分，可以保留好新华信公司给您打电话的通话记录，凭借通话记录来我们服务站进行核实，经我们核实都是10分，我们可以送您价值150元的机油作为感谢。

2. 如果客户信息错误，向对方表示歉意，并进行相应记录。