

2023年产品的售后服务方案 产品售后服务方案(大全5篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

产品的售后服务方案篇一

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋□4s店售后工作计划。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录（详见“客户档案基本资料表”）。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- （1）询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- （2）询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

(3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项;

(4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容;

(6) 咨询服务;

产品的售后服务方案篇二

断桥铝合金窗的售后服务承诺及方案在断桥铝合金窗工程竣工后我司将继续为业主提供工程保修及其它售后服务项目。这是整个公司都参与的工作涉及的部门有售后服务部、市场部、质监部、设计部、材料部、工程部等。

1.2、售后服务流程

1售后服务部及市场部每季度走访业主了解业主在铝合金窗使用过程中出现的问题。

2售后服务部设置热线电话收集顾客反馈的产品信息接受顾客举报、投诉。3根据顾客意见及投诉迅速作出反应到现场查明情况分析原因并填写工程质量问题记录单。

4记录问题种类、存在部位、产生原因、并写明解决方案。5查明原因后提出解决方案必要时与设计共同商定解决方案。6对于简单问题例如修补密封胶等可直接进行维修。

7对较复杂的问题需制定详细的维修服务计划由售后服务部组织各部门安排维修准备工作。

8由设计部给出维修方案设计图纸材料部采购所需材料生产部进行生产加工。质监部对各种维修材料及维修用加工件进行检查。

9维修材料运至现场后该工程的项目负责人开始组织安装工人进行维修服务。10工程部项目负责人指导工人按维修方案实施维修并控制维修质量。

1、售后服务部职责

1.1、定期组织对顾客的走访调查填写业主回访录处理顾客的反馈意见。

1.2、及时发现业主使用过程中出现的问题并向公司相应部门反映制定解决方案及维修服务实施计划。

1.3、组织实施售后服务工作。

2、市场部职责定期回访老客户收集顾客质量反馈信息并及时将顾客投诉意见转到售后服务部。

3、质监部职责负责售后服务过程的质量检查和监督工作。

4、相关部门职责设计、材料、生产部、工程部根据售后服务部的维修方案和维修服务实施计划及时提供设计图纸和维修所需材料。

二断桥铝合金窗的维护与管理

1装饰面的维护

断桥铝合金窗的耐撞击能力较差因而对于室内无窗台墙体时应设置不低于900mm高的防护栏杆一般情况下应在铝合金窗外部靠近窗设置防护栏杆或设置绿化带与行人道路的隔离。

在人员离开时可开启部分应处于关闭状态在出现恶劣天气如强风暴雨等之前应仔细检查可开启部分的关闭情况可活动部分要经常涂润滑油保持灵活避免锈蚀在使用的进程中铝合金窗的任何部位均不能有积水的现象不得任意拆除或破坏铝合

金窗的附属系统在进行室内装饰施工或从事其它活动时要注意不能浸湿防火棉保温棉。

断桥铝合金窗的保修

1. 目的：为了实现所有产品的售后服务以便对交付使用的竣工工程进行监控使顾客得到满意的服务。

2. 范围：本程序适用于公司对所承接工程的业主或物业管理部门提供服务。

3. 工程维修部保持产品的售后服务并对售后服务归口管理。

4. 设计部负责编写产品使用说明书明确产品的特性、用途及使用方法。

5. 质检室负责出具交付业主的产品合格证。

6. 作业程序

(1) 工程竣工验收后由工程项目部及时同业主或物业管理公司签定保修期维修协议。

(2) 在保修期内定期现场检查、访问用户遇突变情况随时回访并做好回访服务记录。

(3) 在保修期范围内凡是产品质量问题或施工所造成的问题由本公司负责免费修理若产品遇到人为的损坏工程维修部负责修理费用由损坏人负责。

(4) 保修期内由项目经理组织原项目人员主动对交付使用的工程进行服务和听取顾客对工程的意见填写质量表报设计部、质检室备案。

7. 工程竣工交付使用后在合同规定期内定期回访了解产品使

用过程中存在的不足或需改进之处。

(1) 遇突变情况业主来电、来信工程部应立即组织人员即时回访解决。

(2) 季节性回访

(2.1) 雨季回访由工程部组织原项目部人员对工程的防水情况进行抽查

(2.2) 台风季节回访由工程部组织原项目组人员告知业主台风季节关好开启窗 (2.3) 冬季回访由工程部负责实地抽查门窗的保暖情况及玻璃自爆情况。

8. 技术性回访：由设计部负责对已建工程进行技术性回访了解新材料、新工艺、新技术等技术性能和使用效果。由设计部会同有关部门对已建工程或在建工程调查工程质量获取科学依据理好记录为改进完善和推广创造条件。

9. 对所有回访和保修予以记录并提交书面报告作为技术资料归档。

10. 断桥铝合金窗工程竣工验收时我司向业主提供《断桥铝合金窗使用维护说明书》。

11. 我司在断桥铝合金窗交付使用前为业主培训铝合金窗维修、维护人员。

1. 当发现螺栓有松动应及时拧紧或焊牢业主入住后一个月进行检查。

2. 若发现连接件锈蚀应及时除锈、补漆半年检查一次发现应及时修补。

3. 当发现玻璃松动、破损应及时修复更换来电来函24小时内

赶到

4. 当发现密封胶和胶条脱落和损坏应及时更换每年一次。

产品的售后服务方案篇三

售后服务承诺的具体事项如下：

1. 我司完成的工程，享有一年的免费系统维护及技术支持。一年的免费设备保修期（除人为损坏设备及系统）。
2. 由我司完成的工程，均享有终身维修，维修时只收取修理设备的成本及合理的人工费。
3. 我司完成的系统工程，一律以工程验收日起计算保修期一年。
4. 在保修期内提供免费的系统维护，超出保修期双方可另行协商合理的维护费用，签定维护合同。
5. 由我司完成的系统工程中的进口设备，根据设备所附保修说明的规定执行。人为的使用不当造成损坏的设备以及易耗品不属于保修范围。
6. 由本公司完成的工程，保修期内如遇重要活动时，应甲方需要，我公司会派专业技术人员到达现场协助工作，以保证活动的顺利进行。
8. 我司负责对业主指定的使用人员（二名）进行义务培训，培训内容为设备正常操作和系统简单维护；并接受电话、传真等的操作咨询。
9. 维修响应时间为24小时；紧急情况在接到通知后5小时到场处理。

10. 如有系统故障时，我司以“先保证甲方的系统的正常运行，后查原因”为宗旨，即设备出现故障，我司可提供备用设备，保证系统的基本功能，然后将设备带回公司查明故障原因，进行维修，修理完毕后再更换回来（部分进口设备配件供货周期较长）。

我公司拥有专业的技术人员，全心全意地为业主提供完善的售后服务。

承诺人：

日期：

产品的售后服务方案篇四

(1) 售后服务的目标：

1. 定期维护产品，保证产品的质量
2. 树立公司形象，维系客户的忠诚度
3. 反馈产品的相关信息
4. 及时为客户解决在消费产品过程中遇到的问题，提高客户满意度
5. 明确售后服务的内容，以使售后服务人员更好的开展工作
6. 通过服务赚取一定的佣金
7. 通过优质的售后服务，发展潜在客户，对于其他产品的销售做好铺垫工作
8. 根据产品的种类、客客户群体分门别类简历档案

9. 站在客户的立场，对其所提出的问题进行有效的分析

(2) 知识准备：

1. 掌握售后服务的基本理论之时
2. 熟悉国家售后服务相关的法律法规
3. 掌握服务的方法、技巧、礼仪等

(3) 售后前、后的准备

1. 电话预约时间，尽量在约定的时间前到达，若有可能迟到，提前打电话给客户道明原因
3. 在于客户交代产品时，尽量详尽，使用方法、注意事项做好相应的提示
4. 在不能完全满足客户了解产品信息时，制作一些产品说明，以达到客户使用的效果
5. 定期电话或是上门对客户回访，以有效的沟通来减少一些隐患问题的发生

(4) 电话客服

- 1、首先，注意余元的规范，针对不同的客户可适当调整，保持亲切度
- 2、在能立即答复问题的前提下，尽量简短分析，解决问题
- 3、在不能立即给出问题答案的前提下，给出客户一定期限，尽早给客户答复

(5) 服务时注意事项

- 1、遵守时间
- 2、维护、处理产品问题
- 3、责任的界定
- 4、整理环境，全面测试，不留隐患
- 5、现场工具的管理

(6) 绩效考核

1、时间、效果的考核

服务人员是否在规定的时间内抵达服务现场，通过回访，来了解现场处理的效果等

2、服务质量的考核

首先从服务的礼仪考核。是否有不符合公司规定的，在问题服务后的后期处理效果上的考核

3、成本的考核

产品的售后服务方案篇五

1、我公司组建了一批强硬的应急维修效劳队，有经历丰厚的现场工程师和高级技师，对呈现的任何问题都能在最快的工夫内赶到现场，进行维修和改换。

2、产物交付一周内，我公司售后效劳部的任务人员会依据客户的联络方法，进行德律风跟踪征询，直到客户称心为止。

3、一切有关于产物质量投诉，在1小时内经予回答，24小时内赶到现场，并依据投诉的状况确定处置办法，进行维修和

改换。

4、我公司承诺一切维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。

5、保质期内有关于产物质量激发的费用，由我公司承当。

6、保质期内因为贵方的运用欠妥，或许是天然情况形成的我方免费供应维修，维修所用的资料和配件均只收本钱价。

7、超出保修期的产物，我公司承诺终身按期上门检测和维护。

二、运输方法

1、一切货品免费输送到客户手中，免费装置、调试及装置保护。维护人员奉告客户若何进行产物保护的知识，直至对方称心为止。

2、一切货品装置调试终了后，由客户检查、验收后方可分开现场。

三、退换货品承诺

1、所退换产物要求具有商品完好的外包装、配件，仿单、保修卡、发票、发货单，退换缘由的阐明。

2、用户在正常运用的状况下呈现质量问题，在保质期内请疾速与我公司获得联络，以便利用户获得实时的维修和改换。

3、目前下列状况不克不及享用我公司退换承诺。

a.产物曾被非正常运用。

b.非正常状况下存储、湿润。

c. 未经授权的修缮、误用、滥用和改动。

d. 食物和液体溅落招致的损坏。

e. 产物的正常的磨损。

f. 超出保质期。

特殊留意：因为相片显示原因，无法包管页面所显示产物的颜色与产物实践颜色完全一致，我公司将全力阐明。