

售后服务“三要三不要” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E5_94_AE_E5_90_8E_E6_9C_8D_E5_c123_288338.htm

售后服务对于企业是一个战略性问题，有效处理投诉是所有企业和用户共同关心的问题，对提供产品和服务的企业尤为重要，有时甚至生死攸关。售后服务归纳起来主要有两方面的内容：一是售后使用指导和回访；二是问题处理和疑惑解答。做好售后服务，不能只停留在口头上，更重要要体现在行动上。好的售后服务可以提升产品和服务形象，提高客户回头率，保障企业利润最大化、长久化。售后服务“三要”是指服务过程中服务人员要热情、快捷、专业。“热情”就是要态度好，要感谢客户提出意见和问题，不可不耐烦或焦躁，要带着微笑面对客户的不满和抱怨，使客户不满情绪在服务过程中得以释放，获取心灵的满足。也就是要将客户的事情当作自己的事情来看待和处理，急客户之所急，让客户从精神上体会到“上帝”的感觉。当然，对于无理取闹、故意滋事的客户，也应区别对待，有礼貌的坚决回绝。“快捷”就是对客户的疑惑和问题，反应迅速、调查处理及时，力争第一时间使问题圆满解决。不因故推脱搪塞，增加客户的烦恼和不满。因为光态度好，如果问无回音，久拖不决，客户同样会不满意。

“专业”就是售后服务人员要内行，要对产品和服务内容非常熟悉和了解，对所发生问题能很快找到原因，短时间内恢复使用；对客户的疑问和求助，用浅显易懂的语言给予专业的指导和帮助。注意不可用过多的专业词汇及原理，使客户更加不明白，不知所措。现场服务时还要注意要“礼、净、

律”。 “礼”即懂礼貌、谦和；“净”即保持服务产品和现场的干净整洁；“律”是严格按照服务程序处理，讲究职业道德，保证服务水平和质量。售后服务三不要是“不要推诿；不要和客户正面冲突；不要忽视客户的抱怨”。“不要推诿”是指不要以各种借口故意拖延问题的处理，从而增加客户获取相关服务和补偿的困难，最终使客户知难而退，自认倒霉，事件不了了之。这在当今服务过程中较为普遍，也大都收到了较好地短期成效。但也严重伤害了客户的感情，降低了客户的满意度，极易造成客户流失。当然，一些不能很快明晰责任，客户又坚持其错误看法的情况，有时也需要采用静置处理法（或称休克疗法），即通过一定时间的缓冲，使客户认识到其自身问题，最终使问题在双方都能接受的情况下圆满解决。但要注重方式和火候，避免矛盾激化。“不要和客户正面冲突”。服务过程中有时会出现服务人员自视专家，听不进客户意见和解释，甚至指责客户使用中的问题，使客户难堪。最终赢了官司，丢了客户。更为甚者，为了眼前短利，胡搅蛮缠，拒不承认自身问题，致使矛盾激化，很可能造成恶意投诉或为恶意投诉打下伏笔。“不要忽视客户抱怨”。客户抱怨往往反映平时“看不到，听不着，想不全”的侧面问题，是对产品或服务不满的一种暗示。如果不能及时应对和反应，很易发展成市场风险，导致客户流失，企业市场竞争力下降。总之，售后服务应该多从客户角度考虑问题，多从企业长久发展看问题，投入更大力量，真正使客户在使用产品的同时，获得更多地享受和满足。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com