

2023年售后服务培训计划及方案(模板5篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

售后服务培训计划及方案篇一

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”)。

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。

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。

返回目录

售后服务培训计划及方案篇二

1、服务理念

服务宗旨：天道酬勤，商道酬信

服务目的：使系统稳定、准确、高效的运行。

服务理念：急客户所需，客户的需求就是我们的'追求。

2、服务承诺

高质高效、耐心热心、周密周到直到解决问题、直到用户满意。

1、带给软件的安装、调试和对医院操作员进行培训，保证医院指定操作员能独立上岗工作。

2、带给软件的技术支持(包括数据维护、数据修复、系统出错等)免费维护期为12个月。

3、系统本身出错，带给因为软件本身问题(如bug引起的问题)的维护服务。

4、医务人员操作错误引起系统故障问题或数据出错，我公司带给软件的数据维护、数据修复。

5、带给软件安全解决方案，帮忙医院尽量降低或避免因为外

部因素造成的不利影响。

6、电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题，不在我公司的维护的范围之内，软件公司带给解决推荐性方案。

7、医院应做好人员调动交接工作，以保证系统的稳定运行。

8、带给个性化修改服务，按实际状况确定工期及相关费用。

1、电话服务

用户透过服务部电话(见下)可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时光：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题1小时内反馈意见，8小时内解决问题，如遇复杂问题三个工作日内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

2、远程服务

公司技术服务人员透过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

技术服务his售后服务可进行远程控制、远程维护。

技术服务邮箱：

技术服务网址：

3、上门服务

在上方二种方式不能解决问题的状况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时光2小时、北京周边12小时内、外省市48小时内。

售后服务培训计划及方案篇三

(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

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

3. 成本的考核

售后服务培训计划及方案篇四

工程售后服务方案作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，向业主提供系统竣工验收合格之日起一年的保修期内的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

为了更好地将本次灯光亮化工程的售后服务落到实处，现将有关售后服务的事项做如下计划说明：

1、本工程成立以江苏绿色照明工程有限公司工程部为中心的'质保服务组，以三人为主的定点维修人员，确保长期有维修人员轮值。

2、本公司郑重承诺：

2.1我方将负责向建设单位提供现场安全操作及必要的维护保养培训。内容为系统、设备的基本结构、性能，主要部件的构造使用及修理，日常使用保养与管理、常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在设备安装现场。

2.2定期检查：我方将在每个季度对设备工作情况进行一次全面检查，并向招标人提交检查报告。

2.3及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件，我方将提供常设7天×24小时热线服务和长期的免费技术支持。对采购人的服务通知，我方将在接报后1小时内响应，

48小时内到达现场，48小时内处理完毕。若主要设备的故障我方在48小时内仍未处理完毕，我方将免费提供相同档次的设备予采购人临时使用或采取应急措施解决，不得影响采购人的正常使用。

3、在质量保修期内，非人为因素情况下，一切维修换件保养费用和备品备件均由我方免费提供。

4、保修期结束后，如需继续维修的，可参照保修办法。如遇特殊配件，可代为办理

售后服务培训计划及方案篇五

为认真实施县农村义务教育学生营养改善计划，帮助学生均衡营养，强壮身体，增强素质，切实做好学生营养餐的售后服务工作，特制定本方案。

我们倡导“诚信、敬业、创新、高效”的产业精神，以保证营养餐品质优良为前提，以足量，及时配送为根本，以追求最佳服务，客户满意为目标。我们愿以“热情、优质、及时、高效”的服务，达到帮助学生均衡营养，增强体质，健康成长的目的，从而不断增强公司在学生，家长，教职工心中的知名度和美誉度。

始终坚持“学生为上，品质为先，服务优质，响应及时”的服务原则

为方便客户给学生、学校提供快捷、贴心的售后服务，本公司建立“以县城为中心，以片区为依托，以乡镇为基础”的三级售后体系，建立一小时售后服务圈，公司还在三级服务机构中建立售后服务台帐，做到服务管理科学化、规范化。

为确保向学生、学校提供高质量的售后服务，我们将采取培训、电话、上门服务、回访多种形式向师生、家长普及营养

科学知识，帮助培养科学的营养观念和饮食习惯，介绍营养食品的营养指标、使用方法、储存方式，告知过期、质次、霉变营养食品的相关知识和识别方法，解答客户的诉求，兑现售后服务承诺，及时处理营养餐供应中出现的问题，确保学生吃上安全、营养、放心的食品。

1、大力宣传营养餐安全饮用工作，培养科学营养观念。公司将联系营养食品专业技术人员，经常到学校进行食品安全知识培训，同时编制食品安全知识手册，做到师生人手一册，制作营养餐操作vcr光盘每校发放宣传，杜绝不合格产品流到学生手中。

2、保证准点配送，数量准确。严格按照合同约定时间要求，确保每天10点前准点送餐。按照教育局统计的发放表要求配送数量，并预备20%运输损坏数量，以保证能及时处理突发状况，从而确保每位学生都能同时吃上营养餐。

3、配备必要食品存储设施，规范食品保管，公司将拿出一定资金为学校添置必要食品仓储设施，规范食品保管，确保食品卫生、安全。

4、把握产品出库运输验收环节，确保食品安全。产品出库必须严格检查是否符合标准，有无质量问题，装卸车时，杜绝路弯操作，轻拿、轻放、水平搬运；使用营养餐专用运输车统一配送，并保持车厢内清洁。送到学校必须交由学校清点验收，发现不合格产品一律及时免费更换。对每批次产品都留样备查，并赠送各乡(镇)中心小学、中学1—2盒样品，由采购方指定地点留存。

5、配备废弃物回收设施，保持学校整洁卫生。建立统一集中废弃物回收点，并免费为学校配备废弃物回收设施，保证学校环境整洁卫生。

种责：品质齐全营养所需

品质：安全上乘绝对保障

数量：足量够面验收为准

时间：准时送达风雨无阻

服务：全天跟进满意为止

本公司在供营服务过程中，坚持每月进行一次调查回访，征询客户对公司服务活动的意见和建议，了解客户的想法和需求，以客户的意见和需求为第一信号，不断改进我们的经营服务方式和服务质量，不断增进公司与师生，家长的了解与互信，不断提升公司在师生，家长心中的认可度，美誉度。