

最新产品方案与服务方案 产品售后服务方案(通用5篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？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。

产品方案与服务方案篇一

(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，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

产品方案与服务方案篇二

价廉的产品并提供决策素材料。

择满意的产品制造商。即使由于其它各方面因素，没有选择我厂的产品，我厂也愿意就此项目为贵公司提供技术咨询，以便贵公司采购到技术先进、价格合理、性能可靠的产品。

二、售中服务

1、我厂在技术设计中，优化设计，精益求精，与设计院、贵公司密切合作，保证设计工作的顺利开展，并积极听取现场操作员的要求，完善设计，若设计院有更改需要，使用单位

有特殊需要，我厂将全力满足其要求，并想尽办法，与各方面协调好合作关系。

2、选择国内的配套件制造厂商商家，既满足性能要求，又便于以后的维修、配件供应。

所有工作能够有条不紊地开展。

三、售后服务

1、产品发到用户，我厂派专人与贵公司有关人员共同开箱清点。

2、在设备进行安装调试期间，我厂派现场工作经验丰富的高级工程师亲临现场免费指导安装调试，保证产品正常顺利运行。

3、免费培训起重机驾驶员和起重机维修人员，并与维修人员建立联系，在维修使用方面，做长期的技术支持。在贵单位使用吊车期间，提供24小时的维修，以保证用户使用要求。

4、供应备件及时、确保用户满意

(1) 及时反映用户需求；

(2) 提供质优价廉的产品，确保按期交货；

(3) 严格控制产品质量；

(4) 妥当包装以防遗漏损坏。

承诺人：莫xx

x年x月x日

产品方案与服务方案篇三

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：

产品方案与服务方案篇四

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防护。

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.未经受权的修缮、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。

产品方案与服务方案篇五

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；