

售后操作标准 11 - 下班后跟踪回访

标准福利

- **客户：**受到善待，与经销商有持续的特权关系。让客户有机会表达她/他的满意度。
- **经销商：**识别出不满意的客户。将不满意转化为展现专业精神的机会。确定重复出现问题的原因以便改善服务。
- **涉及的主要职能人员：**维修顾问 (SA)。

(*) 根据 BR，5 (*) 天内联系客户 (*)

- 确定下班后由谁联系：经销商的一名或多名人员（强烈推荐维修顾问）。
- **备注：返厂客户 (FRFT NOK) 必须由维修经理联系。**
- 如果无法通过电话联系客户，请选择语音、短信或电子邮件联系方式。
- 方法表“下班后客户联系”（见专用图表）
- 工具表 - “下班后客户联系电话/邮件”（见专用图表）
- 工具表“下班后客户联系跟踪表”（在 ModisCS+ 中的“白皮书工具”菜单内提供）

针对每次不满意情况，在 24 小时内亲自处理

- 根据工具表“下班后客户联系跟踪表”，必须在 24 小时内重新联系每一位确定为不满意的客户（列“满意 = 0”，表示不满意），以尝试重新让客户满意。
- **建议：**必须由维修经理拨打电话