

下班后客户联系电话工具表 1/2

› 步骤 1

致电客户：

🗣️ “您好女士/先生，我是 XXXXXX，玛莎拉蒂[城市]的经销商”

- 客户未接通

A. 无人接听（消息示例）

“您好，XXXXXXXX，我是玛莎拉蒂[城市]的经销商 XXXXXX。感谢您在 [日期] 交给我们您的 [型号]。我们希望本次访问能令您完全满意。如果您有任何疑问，请联系我们的售后部门，电话是 XX XX。（电话号码）。我谨此提醒您将在未来几天收到一封满意度调查的电子邮件。提前感谢您的宝贵时间。祝您今天/晚上过的愉快。”

B. 接电话的人不是客户

“请问我什么时候可以联系 XXXX 先生/女士？”

C. 接电话的人是客户，但很忙：

“我明白，女士/先生。我什么时候可以给您回电话？”

› 步骤 2（B 和 C 情形）

🗣️ “我想与 XXX 先生/女士沟通一下。”

› 步骤 3（B 和 C 情形）

“您好，XXXX 先生/女士，我打电话给您，感谢您在 [日期] 交给我们您的 [型号]，同时也为确保您对我们的服务完全满意”。

› 步骤 4 A


- 客户对其售后体验非常满意或很满意

🗣️ “请问在 中您尤其看重什么？”

下班后客户联系电话工具表 2/2

› 步骤 4 B


- 客户对其售后体验不满意

 “您可以告诉我更多吗？您可以解释一下为什么吗？”

1) 客户提供解释：

 “我记下了您的话。您希望我们的售后维修尽快与您联系吗？”（最迟工作日 +1 天）。您什么时间有空？

2) 客户不愿提供解释：


 “您希望我们的售后维修尽快与您联系吗？”（工作日 +1）。« 请让我们了解您何时有空，我们将做相应安排。 ”

（预约确认+转到步骤 8）



› 步骤 4 C

- 客户对其售后服务体验不满意，因其不得不返回销售点，原因是工作做得不正确或没有做好（客户在致电之前返回车间的例外情况）：

 对此次事件给您带来的不便，我们深表歉意。您希望售后经理 XXXX 先生/女士尽快与您联系吗？”。（工作 +1）“您什么时间有空？”

（预约确认+转到步骤 8）

› 步骤 5



 “如果您对提高我们的服务质量提出建议或意见，会是哪些？”