


家居舒适之道 我的圣蒂斯堡

广东万恒通家居制品有限公司

DONGGUAN CITY WANHENTONG HOME PRODUCTS CO., LTD

地址：广东省东莞市常平镇港建大道9号

TEL: 86-0769-8600 1048

FAX: 86-0769-8600 1038

品牌服务专线: 400-6363-718 www.suntisbo.cn




圣蒂斯堡



售后服务手册
After-sales service manual

序 言

在市场买卖交易活动中，顾客不仅期望买到优质的产品，而且希望得到优质的服务，这是一个普遍的心理现象。因此，企业为顾客提供优质的销售服务，对于促进产品销售具有重要意义。

销售服务是竞争的重要手段。随着市场经济的确立和发展，我国产品销售市场，已由卖方市场转向买方市场，往往同一种产品，众多企业一哄而起，争相生产经营，常常使市场出现饱和甚至过剩状态，顾客的选择余地越来越大，竞争对手之间围绕着争夺市场和争取顾客，不仅激烈地进行着产品竞争、价格竞争、技术竞争、质量竞争等，而且还运用提供各种销售服务进行竞争。

在竞争当中，同类产品价格、性能、质量等因素相当的情况下，谁能提高质量更高、项目更多的销售服务，谁就能吸引更多的顾客及用户，谁也就能占有更大的市场份额。所以说，销售服务是赢得竞争的一个重要手段，也是占领市场的一个重型武器。任何一个企业要想在竞争中取胜，争取产品更大量的销售，都必须采取这一手段，拿起这一武器。

销售服务是市场经济发展的客观要求。随着经济的发展人民生活水平的提高，买方市场的形成，产品概念的范围也越来越广。整体产品的概念，不仅包括产品的实体部分，而且还包括带给顾客的附加利益，也就是说销售服务已成为产品的一个组成部分。现代消费观念，使人们不仅希望购买到优质的产品，也希望购买到优质的服务。这些都要求企业在产品销售过程中，牢固树立全心全意为顾客服务的指导思想，热情、周到、全面地为顾客提供各种销售服务，想方设法使顾客在购买产品时感到满意。

销售服务是建立企业信誉的关键环节。在激烈的市场竞争中，一个企业的信誉高低决定着竞争力的强弱。因为，顾客总是乐于购买自己信得过企业的产品。信任，往往是顾客购买产品的导向。企业要在顾客心目中建立良好的信誉，就必须对顾客负责，让顾客满意；而做到这一点最有效的途径，就是在为顾客提供优质产品的同时，向顾客提供优质的服务，帮助顾客解决各种问题，保证他们能方便地购买到产品，并能及时有效地发挥产品的使用功能。只有这样，企业才能取得顾客的信赖，在顾客心目中树立良好的信誉。

销售服务是促进产品销售的有效措施。企业为顾客提供优质的销售服务。所产生的效应，就在于顾客得到这种销售服务之后，而乐意购买你的产品。另外，顾客当第一次购买你的产品，对销售服务感到满意时，以后如有需求还可能光顾购买；这是因为顾客对你有信任感。所以，以顾客为中心，为顾客提供优质的服务，讲求销售服务的质量，是促进产品销售的有效措施。销售服务的质量与产品本身的质量一样，是影响顾客购买的一个重要因素。

为增强客户体验，提高产品口碑，这本书将为各门店提供一个标准的售后服务流程进行运用。

目 录

序 言	01
目 录	02
金蒂服务	03
售后服务程序	05
第一章 送货、安装服务管理	05
送货安装流程展示	05
具体操作细节	06
第二章 回访制度及规定	26
回访目的	26
回访形式	26
回访时间	26
回访方式及种类	26
送货安装回访	27
客户回访相关资料文件	28
回访要求	29
第三章 售后维修管理	30
售后维修规定	30
圣蒂斯堡家具三包服务类别	30
流程展示	31
操作细节	32
售后维修相关资料文件	41
第四章 售后增值服务/定期护理	42
第五章 售后服务质量和人员管理	45

圣蒂斯堡 | 金蒂服务

SUNTISBO Gold's service



“金蒂”服务是圣蒂斯堡品牌根据自身的产品类型和品牌文化，结合现代先进的服务标准和服务流程推出的一套服务体系。我们力求以先进的服务理念和完善的服务体系，保障我们的服务质量和效率，致力为用户提供方便快捷、高效可靠的五星级家居配套服务。

● 服务理念

Service Concept



信守承诺

言出必行、说到做到



客户至上

以客户需求为中心，专注为客户提供全程完善的家居配套解决方案。

● 服务内容

Service item



“舒适金蒂”购物体验

圣蒂斯堡从购物环境、家具陈列、产品体验、配套设计等多方面为消费者提供有品质有温度的舒适购物体验。



“舒适到家”保养护理

金蒂舒适到家专为您提供一项专业护理保养服务，您只要购买了圣蒂斯堡产品，我们都将为您提供拆洗拆装、家具维护、深度护理等增值服务。



“金蒂阳光”配送安装

“金蒂阳光”提供五星级全程完善的配送、安装、清洁服务。



“金蒂管家”贴心关怀：

金蒂管家提供360°管家式客户关怀，从家居搭配合理性、产品使用舒适度等方面，全心全意关注您对家居产品使用的体验和感受。



“全程无忧”售后服务

我们的所有服务均是为了满足您对舒适家居生活的需求。圣蒂斯堡为您提供五星级“全程无忧”售后服务，为您提供快速反应、高效处理的售后服务。

● 服务电话

Service line

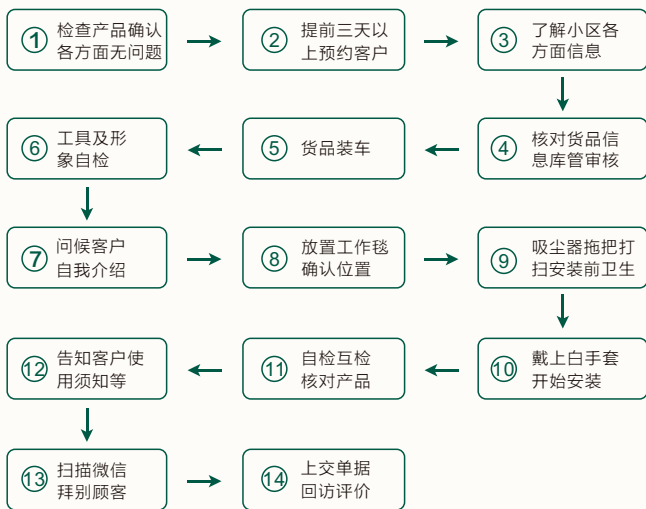
全国统一服务电话：400-6363-718

售后服务程序

After-sales service procedure

第一章 送货、安装服务管理

送货安装流程展示



具体操作细节



核对货品信息，库管审核

1

根据客户定单检查产品型号、规格、颜色、数量、配件齐全，并检验产品有无质量问题，在确认产品及配件全部到齐、产品无质量问题后方可与客户预约配送。



提前三天以上预约客户

2

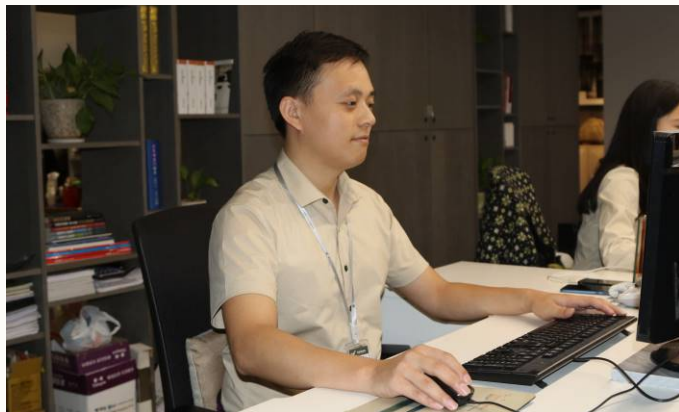
由配送中心客服人员和客户预约，应与顾客至少提前三天以上预约。

话术参考：

“**先生/女士您好，我是圣蒂斯堡的售后服务人员**，您购买的圣蒂斯堡家具已经全部到货了，送货安装大约需要**时间，请问您这边什么时候方便我们上门送货安装呢？”同时要了解送货小区的电梯、楼道、入户门的尺寸等，提前做好准备，避免意外情况。最后确定送货时间（安装所需要时长），并告知客户安装人员的相关信息，可加微信发送，并发送配送安装流程说明。

3

送货前一日，由配送安排人员再次与客户确认客户信息，配送时间、地点无误后，安排次日的配送及安装工作；



送货前再次与客户确认时间

4

上门前必须着圣蒂斯堡统一工作服，佩戴工作证，准备好安装工具、搬抬工具（搬运背带等）、备件、笔记本、手套、鞋套、地垫、卫生清扫工具（清洁剂、抹布、扫把簸箕、拖把、吸尘器等）、瓶装水、《圣蒂斯堡安装施工指示牌》、收据和圣蒂斯堡产品说明书、《产品配送单》和《配送满意度调查表》等物品。再带上小礼品，例：鲜花或碳包去味礼包等。



物资准备



核对好货品，装车

5

严格遵照送货要求，配合仓库装货人员根据客户《产品配送单》核对好货品信息后逐一清点装车，若出现送货产品不全时，需了解并详细记录缺货产品的规格、型号以及数量并及时向售后经理汇报。

6

根据《产品配送单》，货品装车后，送货安装服务人员应主动打电话与顾客联系，告知客户到达时间；严禁迟到或无故失约，若中途过程中出现特殊情况，送货安装服务人员必须提前与顾客联系并说明情况，同时向顾客表达歉意；如遇客户不接受时间调整，要及时反馈给负责人协调解决。



主动打电话与顾客联系



上门带好工作证

7

根据约定时间至少提前5分钟上门，送货安装服务人员到达客户所在小区或单元时需立即电话或微信通知客户；

话术参考

“**先生（女士）您好，我是圣蒂斯堡家具配送人员，我们已经到达您所在的小区了”；到达送货地点时，应由销售顾问先带着礼品上门，敲门时应面带微笑，有礼貌地询问：“请问这是**先生（女士）的家吗？”同时告知“您好！我是圣蒂斯堡家具的售后服务人员**，这是我的工作证，给您送货来，这是给您带的礼物，祝贺您选购的圣蒂斯堡家具正式来到新家”。

8

与客户沟通关于产品外包装拆卸等事宜（避免客户投诉产品无外包装，型号不对等问题）。

话术参考：

“请问家具的外包装您要自留还是需要我们帮您清理呢？”



丨 与客户沟通 丨



丨 工具及形象自检 丨

9

搬运之前现在客户家门前放置《圣蒂斯堡安装施工指示牌》，搬运和安装过程中避免发生碰撞和声响，控制说话声音以免惊扰客户家人或碰坏物品。送货安装服务人员在进入顾客家前，应穿上自备的鞋套。

10

在放置家具前把安放家具的位置用吸尘器打扫干净。



丨 安放家具的位置打扫干净 丨



丨 戴上白手套工作 丨

11

戴上白手套，按顾客要求把货物搬到指定位置，要求轻抬轻放，严禁在地板上拖、拉、推以免损伤顾客家物品。

12

征得客户同意后在客户指定地点进行产品安装，安装过程中将提前准备好的小地毯/地垫放置于地上，安装工具箱放于地垫上，不要在家具或地板上乱放，以免散落面板或地面上造成磨损。



丨 安装工具箱放于地垫上 丨



丨 垃圾清理并随手带走 丨

13

在送货安装过程中，对顾客的物品要轻拿轻放，并将服务过程中产生的垃圾清理并随手带走。

14

所有家具安装完毕后，需要严格检查各部位安装情况，安装完毕后应进行自我验收，验收标准为：

产品整体结构牢固，着地平衡，摇动时组件无松动，接缝严密，无明显缝隙（公差为1mm）。

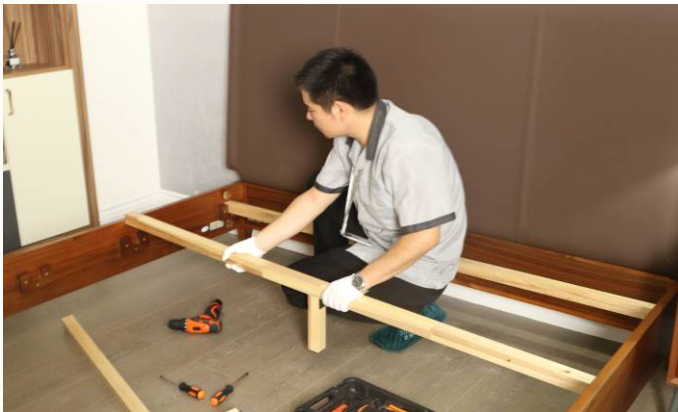
抽屉、柜门推拉顺畅，松紧合适，周边缝隙保持均匀；

抽屉面、柜门应在同一水平上，对称协调，无擦边现象。

镜面、玻璃柜门清洁，接头严密、牢固。

五金、胶母位置准确，安装平整牢固，所在位置无锤印。

安装好的五金件严实、方正、牢固，结合处无崩茬、歪扭和松动等现象存在。



丨 安装完毕后自我验收 丨



丨 自检互检，核对产品 丨

15

产品安装过程中发现质量问题需立即记录产品型号、颜色、包装员号、质检员号、生产批号及时与售后经理联系，以便相关部门妥善处理。

16

产品安装确认无误后及时清理房间内因安装产生的垃圾并保持空气流畅，然后用干净的抹布将家具擦拭一遍，确保产品清洁，用吸尘器对安装环境进行清理，并对所有安装好的产品拍摄记录作为完工效果备案。



丨 吸尘器对安装环境进行清理 丨



丨 与客户清点并确认产品 丨

17

安装并检查完所有工作后，需与客户清点并确认产品，将所有带电源的家具插上电源，告知客户家具使用方法和功能及保养知识、注意事项等。所有带功能的产品需演示给客户看。

例：

- ①所有家具的门板开合方式；
- ②折叠餐桌、折叠茶几的开收方式；
- ③灯光强弱调试方法；
- ④带隐藏收纳功能的产品展示（例：底座可翻开收纳的小皮凳）；
- ⑤所有带灯光或隐藏灯带的开关位置及开关方式；耐心解答客户提出的关于家具保养的提问，同时将圣蒂斯堡产品使用说明书送给客户，尔后教客户如何扫描产品二维码进行防伪鉴定，请顾客对货物进行验收检查，然后正式签收《产品配送单》。

18

告知客户圣蒂斯堡全国免费服务电话（售后服务贴）以及保修方式，请客户在《产品配送单》上签名，并填写《配送满意度调查表》后，合影留念。



告知客户保修方式



安装完毕客户签字

19

送货安装完毕后应及时把送货凭证交予售后部，并告知具体送货情况。

20

售后人员完成售后，将有客户签名的《产品配送单》《配送满意度调查表》交给店面经理。店面经理根据处理完成结果登记存档，并对客户进行回访，确定送货安装服务完成，并了解客户对公司整个服务过程的满意情况。



■ 安装服务完成，拜别客户 ■

第二章 回访制度及规定

（一）回访目的

- 1、提高客户对公司服务的满意度。
- 2、全面了解客户的服务需求和消费特点。
- 3、提高公司信誉，传播公司客户服务理念。

（二）回访形式

定期用户回访制度的用户回访形式主要以电话回访为主；

（三）回访时间

根据客户单位工作时间特性，访问时间定于

上午10:30-12:00

下午15:00-17:00

晚上20:00-21:30

（四）回访方式及种类

目前主要以电话回访方式为主，根据公司持有客户资源及不同部门需求分维修回访、销售回访。另根据实际情况增加客户短信问候回访，具体实施方案计划如下：

1、送货安装回访

主要针对刚购买后送货安装好的客户，回访时间一般为送货安装完成后的第一、二天内进行回访；

2、销售回访

主要针对在公司购买产品的客户单位，根据客户情况作以下分类：

1) 定期回访：

定期回访又追公司与客户建立信任关系，获取重要信息，进而实现在成交，定期回访主要针对已购买我们产品且已使用了一段时间的客户，回访的周期根据与客户情况而定，一般情况下一年一次。

2) 售后回访:

主要针对售后申请维修的客户及维修后使用情况的回访。

3) 节日回访:

在节假日以短信的方式向客户发送祝福问候，主要目的加深客户对公司的印象，巩固客户关系。

3、短信问候回访

根据公司实际情况申请以短信方式对客户进行问候回访，主要做的有两点：

- A、确认客户群，确认手机号码目前情况（避免无效号码）；
- B、根据不同需求群发短信，如节假日问候，短信推广等。

(五) 送货安装回访

1、回访标准用语参考

①您好,我是圣蒂斯堡家私客服部XXX, 请问是X先生/女士吗? 耽误您1-2分钟做个简单的服务回访方便吗?

A: 方便——好的, 耽误您2分钟时间!

B: 不方便——好的, 那请问什么时候最适合打给您呢? (记下时间) 好的, 感谢您的接听, 祝您愉快, 再见!

②请问送货安装人员的服务态度您是否满意呢?

③请问产品是否按您的要求摆放到位呢?

④请问有没有告知您如何使用, 家具的保养方式和使用的注意事项呢?

⑤请问有没有教您如何通过二维码进行防伪的操作流程呢?

⑥请问安装摆放完毕后现场的卫生是否有清理干净呢?

⑦请问有没有把产品的使用说明书、三包凭证等交给您呢?

⑧请问您对我们圣蒂斯堡的送货安装服务有什么建议吗? 您的建议是我们前进的动力!

⑨感谢您的合作及您所提出的宝贵意见! 祝您生活愉快! 再见!

(六) 客户回访相关资料文件

《圣蒂斯堡回访单》

访问人:

访问日期:

访问客户名称		送货安装日期		客户电话	
回访类型	<input type="checkbox"/> 物流安装 <input type="checkbox"/> 售后维修 <input type="checkbox"/> 退货补货换货				
问题	是	否	备注		
送货安装过程中服务态度是否满意?					
产品是否按要求摆放到位?					
地面卫生与产品卫生是否清理干净?					
是否教了产品的使用方式以及注意事项?					
客户是否满意	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 不满意是什么原因:				
客户建议					

(七) 回访要求

- 1、投诉事件的回访，应在投诉处理完毕后的三天内进行。
- 2、回访时，要虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录。
- 3、回访中，对客户的询问意见，如不能立即答复的应预约回复时间。
- 4、回访人员在限定时效内进行回访将回访内容记录在回访单上，并请客户签名确认。
- 5、回访完毕，回访人员应将回访情况向上级主管汇报。

第三章 售后维修管理

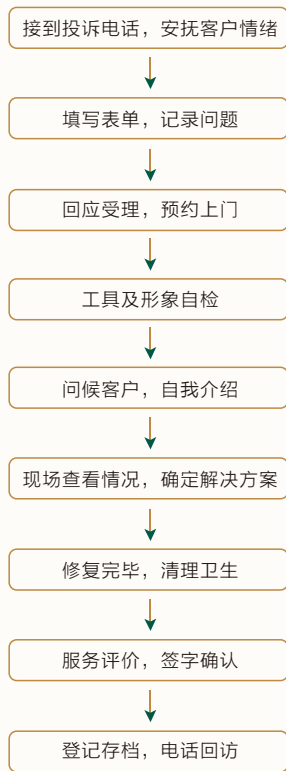
(一) 售后维修规定

圣蒂斯堡家具依据国家GB/T 37652-2019家具售后服务要求提供三包服务。

(二) 圣蒂斯堡家具三包服务类别

圣蒂斯堡家具三包服务类别		
类别	三包时间	问题类别
木家具	1年	开裂
		结构永久性松动
		部件断裂
		严重变形影响功能
		油漆脱落
		木制件仍有活虫
金属部件	1年	金属表面氧化
		金属自然变形
		金属部件断裂
石材部件	1年	表面起细微裂纹
玻璃部件	1年	
软体家具	3年	
注：其他影响家具正常使用的问题，皆纳入三包服务范围。		
三包时间起点：自工厂出厂之日起延后30天开始计算。		

(三) 流程展示



(四) 操作细节

1

导购、店面、售后人员接到维修等售后问题来电时，第一时间先安抚好客户情绪，认真倾听客户的问题描述，并尽量问清存在的问题和故障现象，应详细记录顾客名字、联系电话、地址、商品型号、问题等信息，将这些信息登记于《售后服务跟踪单》上后，再次确认客户问题及诉求，看是否有遗漏，确认无误后回复客户多长时间给他答复；

话术参考：

“您的诉求我们已经清楚了，我们将在两小时内联系您给您答复，感谢您的反馈，请您稍等。”



|| 接到投诉电话，安抚客户情绪 ||

2

第一时间把《售后服务跟踪单》转交店长。店长在接到《售后服务跟踪单》后，在两个小时内，必须安排专人 与顾客进行电话联系，安抚客户情绪，回应受理此问题，沟通上门维修时间后，安排维修人员上门处理问题。



填写表单，记录问题



统一工作服，佩戴上岗证

3

维修人员上门维修处理问题上门前必须着圣蒂斯堡统一工作服，佩戴上岗证并尽量携带维修处理过程中可能会使用到的工具和备用配件例：工具、备件、笔记本、手套、脚套、收据和《圣蒂斯堡售后服务信息单》等物品。

4

必须按照客户约定，至少提前5分钟上门，见到客户时需自我介绍，并出示上岗证和名片，在进入顾客家前应穿上自备的鞋套。征得客户同意后开始维修，严禁乱收费。



见到客户时需自我介绍



跟顾客说明情况

5

在维修处理问题前应确认货品内部部件是否齐全，是否有人为破坏的痕迹；若有不符应立即跟顾客说明情况。服务过程中应主动向顾客解释出现异议，同时给顾客提出必要的建议和指导，耐心解答顾客的问题。

6

上门现场查看情况后，确定是补件或维修或返厂，并告知客户大概需要多久时间能够解决完问题并真诚地表示歉意。



丨 上门现场查看情况 丨



丨 请客户确认，签字 丨

7

现场修复完成后，请客户确认，在《圣蒂斯堡售后服务信息单》上签字；不能现场修复时则必须跟客户说明清楚，征得客户同意后将产品带回处理或返厂处理，应开具相关收据交予顾客，并且登记备案；修理完毕后按照配送流程送到顾客家后应向顾客索回收据，并且请顾客在《圣蒂斯堡售后服务信息单》签字。

8

产品处理完毕后必须一站式通检，指导客户使用，并将服务过程中产生的垃圾随手带走，家具维修完毕后，应用毛巾将家具擦拭一遍，确保产品清洁。



丨 垃圾随手带走 丨



丨 维修处理完成，拜别客户 丨

9

每次维修处理完后，维修处理人员应及时把维修处理结果和顾客反映告知售后服务主管。并将有客户签名的售后跟踪单交给店长。店长根据处理完成结果登记存档，并对客户进行回访，确定售后处理完成，并了解客户对公司整个服务过程的满意情况。作为对维修处理人员的考核内容之一。

《圣蒂斯堡售后服务信息单》

客户名称		客诉日期		编号	
产品规格		订单号			
客诉类型	<input type="checkbox"/> 产品质量 <input type="checkbox"/> 错发、漏发 <input type="checkbox"/> 运输渠道 <input type="checkbox"/> 物流损坏 <input type="checkbox"/> 态度				
反馈情况					
客诉诉求					
实地查看情况					
处理建议					
客户是否满意	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 不满意是什么原因:				
备注					

售后专员:

客户签字:

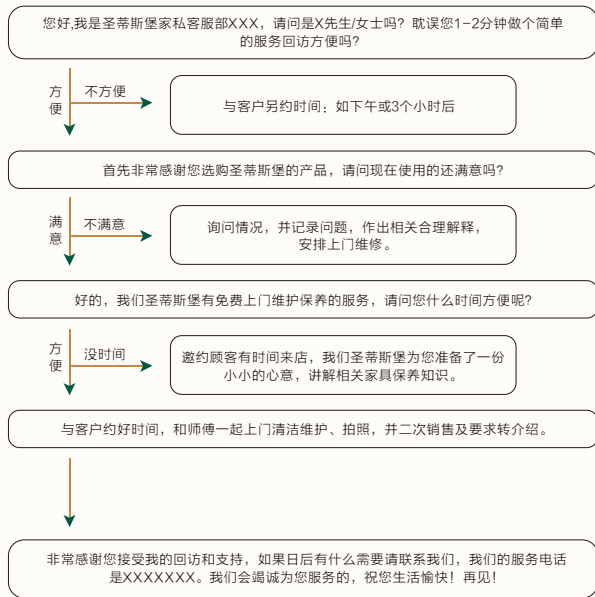
第四章 售后增值服务/定期护理

- 1、一年护理一次，具体日期依店面情况而定。
- 2、需有专业护理人员名单、联系电话，护理人员至少一个小组单位，每个小组单位2人；护理人员上门工作时需穿着公司统一工作服。

3、流程展示

预约顾客 — 工具自检 — 按时上门 — 自我介绍，穿鞋套入户 — 工具展示 — 深度护理 — 打扫现场 — 咨询建议，客户评价 — 礼貌道别 — 信息反馈。

4、邀约流程参考



5、操作细节

(1) 根据客户档案先发短信给客户。

例：XX先生/女士您好，您购买的圣蒂斯堡家具到您家已有X个月了，7月是我们的服务月，您有一次免费上门护理服务的次数可使用，包括皮面、布面、漆面、五金拉手等保养护理内容，请问您这边什么时候有时间呢？

(2) 上门之前一定要检查上门服务的工具，确保工具到位：手套、鞋套、工作证、卷尺、喷壶、滚刷、掸子、卫生清扫工具（清洁剂、抹布、扫把簸箕、拖把、吸尘器等）、护理工具（真皮护理膏、漆面保养专用蜡、木蜡油等）、表单等。

(3) 按上门服务标准提前5分钟到达客户处，问候客户，自我介绍，征得客户同意后开始服务。

(4) 服务内容

- 皮面护理一次。
- 布面护理一次；
- 漆面护理一次。
- 五金调节一次。

(5) 咨询客户在使用过程中疑虑，同时详细讲解产品的使用注意事项及日常保养方式，收集客户建议，拿出《产品深度护理记录表》请客户填写并委婉提议客户发朋友圈宣传以及转介绍。

(6) 礼貌拜别客户，及时将《产品深度护理记录表》和客户信息提报给客服人员，由客服人员整理归档；

6、深度护理相关资料文件

产品深度护理记录表

客户姓名		地址		
电话		购买时间	上门时间	
存在问题				
护理项目	<input type="checkbox"/> 皮面保养 <input type="checkbox"/> 布面清洁 <input type="checkbox"/> 漆面护理 <input type="checkbox"/> 五金调节			
护理后解决的问题				
其他情况记录				
收费情况	配件名称		数量	金额
	人工成本费			
合计费用				
客户评价	服务态度	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差		客户建议及意见：
	专业水平	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差		
	响应速度	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差		
	其他评价	收费是否合理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
		服务是否规范	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
				客户签名确认：
				日期：

第五章 售后服务质量和人员管理



统一工作服

1

工作时间内必须身着圣蒂斯堡统一工作服或文化衫，一律不得穿便装、拖鞋，并保持农冠整洁，正确佩戴工作牌，留短发，胡须剃净，仪容仪表整洁，面带微笑，精神饱满，严禁奇装异服、口臭怪味、衣服脏乱、头发怪异、胡子拉碴、指甲修长等现象。

2

准备好上门所需的安装工具、服务工具、配送及相关服务单。



物品准备



提前与顾客联系

3

充分理解顾客信息，对上门的路线，时间要予充分考虑。按时上门，严禁迟到或无故失约，若中途出现特殊情况，必须提前与顾客联系，解释原因，并向顾客道歉。

4

见到顾客要微笑，主动问候并自我介绍，同时出示相关证件。



见到顾客要微笑



丨 与客户交流必须礼貌用语 丨

5

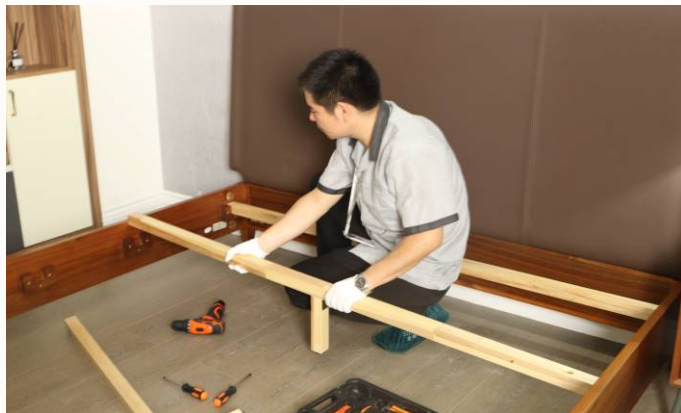
与客户交流时必须使用普通话, 不得使用方言, 多用“您、请”等礼貌用语。

6

进门后不要随意走动, 应根据顾客的示意落座或指定地点进行维修安装, 注意合乎顾客的环境要求。



丨 介绍流程 丨



丨 安装要认真仔细 丨

7

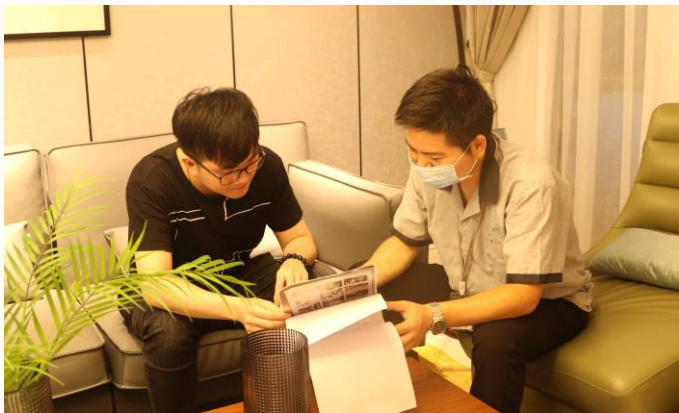
安装要认真仔细，严格按照要求安装，严禁少装、漏装、不装或错装。

8

对客户礼貌真诚，对客户提出的问题，若属于店内公开的范围，应逐条耐心解释回答，给予正面答复，语言应清晰、简练、肯定；禁止对客户搪塞、应付、不耐烦甚至恶语伤人教训，严禁顶撞客户。



丨 对客户礼貌真诚 丨



丨 告诉客户回复的时间期限 丨

9

对属于店内保密的范围，应委婉告之；对于自己无法解答的问题不要凭主观臆断回答，应该及时联系相关人员咨询回答，无法第一时间回答的问题，应该告诉客户回复的时间期限，请客户耐心等待回复。

10

送货人员必须本着“客户至上，服务第一”的服务宗旨，文明搬运（严禁野蛮搬运），礼貌服务，不论发生任何事情，都不得与用户发生争执。维修或安装时注意轻拿轻放，摆放物品要有次序，维修动作干净利落，不要丢三落四，或将物品碰翻、碰掉。



丨 客户至上，服务第一 丨



顾客的满意签字允许后，方可离开

11

按要求认真填写服务记录单据并请顾客填写相应内容及签字，离开顾客处时除了与顾客本人告别外，还需要向有关负责人打招呼，询问是否还有其他问题，当得到顾客的满意允许后，方可离开。

12

维修处理人员应尽职尽责，不得随意碰触顾客的东西，不得拿、吃、喝、要顾客的物品，同时禁止在客户处抽烟、喝酒、吃饭、禁止收受客户的礼品和其它物品。



维修处理人员应尽职尽责



丨 要爱护环境 丨

13

要爱护顾客家居或办公环境，不损坏其他物品。如需使用客户的物品（如工具、仪器）或搬动客户物品时必须事先征得客户同意。

14

严禁鼓动客户做投诉等不利于企业的事情。



丨 微笑对待客户 丨