# 家具售后服务体系说明

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-08-25

*第一篇：家具售后服务体系说明东莞市嘉美家具制造有限公司售后服务体系说明（售后服务承诺、保修期服务说明、保修期后服务计划）嘉美家具为了保护您的合法权益，解除您的后顾之忧，我们保证：所有向贵单位提供的“嘉美牌”家具产品均符合招标文件中规定的款...*

**第一篇：家具售后服务体系说明**

东莞市嘉美家具制造有限公司

售后服务体系说明

（售后服务承诺、保修期服务说明、保修期后服务计划）

嘉美家具为了保护您的合法权益，解除您的后顾之忧，我们保证：所有向贵单位提供的“嘉美牌”家具产品均符合招标文件中规定的款式和材质以及环保的要求，质量合格、优质耐用，并享受所有产品10年免费保修、终身维护保养服务。

一、整体售后服务承诺：

免费质保期期限：10年；

免费质保期期限起计方式：验收合格后起计算；

免费质保期内维修人员接到产品故障报修的响应及到达时间：全年365天、每天24小时响应，在24小时内到达故障现场。货物“三包”说明：我司特别郑重承诺：我司对自己提供的所有货物包修、包退、包换，直至客户满意，所有产品保修期为免费保用10年及终身保养服务，10年内包修、包退、包换，不收任何费用。

二、售后服务宗旨

我们倡导“诚信、敬业、创新、超越”的企业精神，以质量求生存，以服务求发展。我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。

我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

三、具有规范的专业服务（售前、售中、售后服务）

让家具充分体现用户在本行业的实力整体环境的搭配，让整体家具配置协调，外观品质、功能等方面达到高档水准，充分体现用户在本行业的实力，而产品本身充分体现用户在本行业的实力更具备品味和特色，富于时代感，同时合理的价格使阁下感到物有所值。从工程实用寿命上加强保障，根据不同的办公环境进行多元化的配置，并使所配置的产品在近十五年内不落伍。产品质量稳定、售后服务及时，不会因长途运输、产品调整等客观原因，造成用户在正常使用周期内对产品使用，产品维护的不便。为用户着想，在用户既定方针的基

础上，站在技术角度，对产品结构工艺、使用功能等方面精心处理，诸如对网络电源、电话机、安全性、工作交流顺畅等方面去设想每个细节上的要求。

1.售前服务：

 专业咨询服务

 专业销售人员上门介绍产品

 陈列室产品展示/示范工程观摩

 免费测量场地尺寸、电脑辅助绘图设计

 免费提供专业产品模拟示范

 工程专业管理服务

 特殊产品的定制服务

2.售中服务

由专业的工程师组成大型工程管理部，来跟进与装修单位的协调工作，以确保家具的运送及安装的准确。

 专业工程管理服务

 快捷运送服务

3.售后服务：

 免费专业工程安装及保养维修服务

 货物验收前提供一次全面清洁服务并赠送适量清洁工具

 自货物交付日起，根据产品项目，提供10年保用服务

 定期电话、信函访问客户，提供售后服务跟踪。

四、客户意见反馈和改进机制：

所有我们售出的产品均享有10年免费保用及终身保养服务，以示我们对产品的信心及对客户的保证，我们对产品维护的高效率倍爱赞誉。嘉美家具集团承诺及时处理客户的咨询和投诉，全年365天、每天24小时响应，在24小时内到达故障现场。

我们的售前及售后服务范围广泛，为您提供最完善及最方便的服务，事事为您安排妥当，尽显过人之处。即使您已经成为我们的客户，但我们对你的承诺并未因此而终止，我们的客户售后服务中心专职负责处理顾客的咨询、投诉、保养及紧急服务，以及来自拜访等，力求能解决客户一切需要。

服务范围包括以下：

 家具的重组及搬迁

 家具布料翻新

 桌椅的翻新

 防污处理

 在保用期内，若非人为因素而损坏，维修后若还不能使用，我们将用全新产品给予更换。

五、保修期服务计划：

嘉美家具，品质保证，我们保证所有嘉美产品，于正常使用情况下，均超卓耐用，华实兼备，10年保用期内产品如有任何非人为损坏以致影响使用，嘉美公司将提供及时适当的补救措施，保障客户的合法消费权益。

家具10年免费保用细则

1、适用条例：

原购货合同中原购方有保用权益，保用权益适用于其所购的嘉美公司售出的家具产品，保用条例以出示原购货合同并以收货单为准。

2、免费维修条例：

购买嘉美公司货品之日起10年内，嘉美公司对家具制造方面的问题提供保用免费维修服务。

3、保用期条例：

发现所购货品在10年保用期内有任何故障，以致在实质上影响了货品的正常使用，可获免费上门维修服务，在保用维修过程的维修运输费用由嘉美公司负责。

4、特别更换条例：

本公司始终坚持质量第一，用户至上为原则。建立完善了质量管理体系和质量监控

保证体系, 目前已通过ISO9001:2024质量管理体系的认证，公司在经营管理中以ISO质量管理体系为指南,并贯彻落实到产品的研发、生产、销售、售后服务等各环节。

本公司所生产的家具，严格按国家质量标准生产，在正常使用情况下，家具享有10

年质量保修，在保质期内，产品如有非人为因素导致的质量问题，本公司将负责维修或更换。如人为损坏，本公司只收取材料成本进行维修或更换，以最大的服务保障客户的合法权益。

1、原材料及配件的质量保证：

家具制作所用板材、五金、油漆、胶水、实木等经检验均符合国家标准,以致提高产品整体质量性能。

2、加工工艺的质量保证：

各道工序的加工，公司都采用国内、外先进的机械设备保证了零部件的精确性。

3、生产现场管理的质量保证：

生产现场实行10S管理，完全按ISO质量管理体系要求执行。原材料、半成品、成品的摆放规定。原材料的领用规定，半成品的交接制度，工人工作时的严谨认真，生产现场的清洁有序等等，这些就在措施上保证了产品质量。

4、强大研发实力的质量保证：

公司建立了强大的科研队伍，不断对产品进行完善优化。

5、售后服务上的保证：

公司的销售网络遍步全国各地，售后服务实力强大。并严格履行合同的相关承诺，确保服务全面、彻底、快捷、有效。

特殊情况需要更换的，须经嘉美公司有关部门批示，购方须带原购货合同及收货单书，且保留损坏部件以供核实，否则更换任何部件均收取合理费用。

5、不适用范围：

1）不可抗力，如台风、洪水、地震等自然灾害因素造成的家具损坏。

2）因生产的批次不同导致的木质、面料、皮面等色泽、纹理、质地有稍微差异。

3）非嘉美公司送运、安装造成的损坏。

4）使用不当或人为损坏，如剧烈碰撞，配件丢失等。

5）非本公司专业人员维修后损坏。

以上情况嘉美家具恕不负责，所有口头承诺均告无效。

违约惩罚条款承诺及有质量问题时的承诺

1、因产品质量原因导致未达成合同有关要求的，嘉美家具集团承诺无条件接受合同有关条款；

2、嘉美家具集团所售产品如出现较大质量问题，影响客户正常使用，嘉美家具集团承诺无条件更换全新产品；并确保最短时间内处理完毕。

六、保修期后服务计划：

保修期后，我司将定期对货物进行维护保养及正常的零部件维修，不收取任何费用，需要更换零部件的，我们只收取零部件成本费用。

七、常规服务.全面细致提供家具行业专业技术咨询服务，引导客户正确使用及保养家具。.专人接听、受理客户投诉电话，及时了解客户意见，高效、快速做出反应，为客户提供切实可行的解决方案；.专人追踪改善结果，定期进行电话巡访，制作客户档案资料，建立良好的客户关系网； 4.在产品保用期内，凡属本公司产品质量问题，均提供免费上门维修服务；.所有货物送货上门并负责安装。.客户维修服务，接到客户投诉电话后，根据急缓需要，在24小时内到达故障现场，我司将提供同品质的货物给客户予以更换，若在客户正常使用过程中多次发生同样故障的将作退货处理，三包期间及之后。.因不同服务厅的空间多样性和使用功能的不同，为更好地利用空间和完整，对此，我们在接到图纸后即派人到现场测量，深化空间设计。

对特殊位置进行产品设计和生产，且该产品与标准产品同期交货使用；同时，为满足急需使用和某些产品急需增补的需要，我司将生产库存产品以应急需。如出现严重质量问题，影响客户正常使用，本公司承诺无条件更换全新产品。

**第二篇：售后服务体系及承诺书**

售后服务体系及承诺书

KF-201001/1.0版

尊敬的用户：

感谢您选用大连依利特分析仪器有限公司的高效液相色谱仪，依利特公司将为您提供完善、优质的技术支持与售后服务，为此，我们特做出以下承诺：。

● 安装调试：

根据用户要求的时间和地点为用户免费安装调试仪器。

● 现场培训：

公司及公司授权技术人员在为用户安装调试仪器及日常维护时，对用户操作人员提供免费现场培训服务，使用户能熟练掌握仪器性能、操作使用及一般维护保养。

● 售后培训：

公司每年开设四期内容相同的培训班，负责用户技术人员培训并提供培训资料，培训时间为一周，培训地点设在大连市，用户每单位可派两人参加，免培训费用。

● 三级维修体系：

一级维修：由公司在国内设立的各地区总代理专职维修工程技术人员负责，处理区域内用户仪器一般故障的维修，并定期巡检；

二级维修：由公司办事处专职维修技术人员负责，处理疑难故障；

三级维修：由公司总部客户服务中心负责。

● 保修规定：

整机保修期为一年。

保修期内维修所产生的费用，除了有明确规定不属于保修范围的以外，其它包括元件费、工时费、差旅费及运输费等一切费用，均由我公司承担。

● 维修规定：

在正常使用情况下，仪器若出现故障，维修站保证在接到通知后24小时内响应，如需进行现场维修的，我们承诺尽快派人到达现场并在最短时间内排除故障。

如用户因工作急需，经公司授权技术人员确认后，公司维修服务部可派发周转仪器提供给用户暂时使用，待维修仪器返回后换回周转仪器。

更换配件费及维修工时费按公司规定的统一价格收取。

● 其它承诺：

我们承诺保证各型号仪器的配件供应充足，并提供最优惠价格。

我们提供终生的仪器维修及优惠更新升级换代服务。

所有的售后服务，包括安装、调试及日常的维修，均由公司授权技术人员填写相应报告，并由用户方认可后方可生效。

● 大连依利特分析仪器有限公司相关部门电话：

客户服务中心：400-66-35483

客服中心

2024年1月

**第三篇：售后服务体系**

板式产品配送及送货安装服务

目的1、有效的规范公司的整体服务形象，保证为广大客户提供全过程的质量受控，提高客户满意度及公司的整体服务水平。

2、力求增进经营效能，促进质量改善与送货安装服务水平，维护公司声誉。

送货安装服务

1、为保证送货安装的及时性，保障安装品质的稳定性，由售后服务部负责协调送货安装。

2、送货安装服务人员应按客户约定时间将客户所购买的产品送到客户指定地点，严禁迟到或无故失约，若中途出现特殊情况，送货安装服务人员须提前与客户联系并说明情况。

3、送货前，送货安装服务人员应主动与客户联系，确认客户名称、联系人、联系方式、送货地址、送货时间及所购买产品型号等内容。

4、送货安装服务人员要确保所送产品的安全，在送货上门过程中，有关人员要采取一切必要措施，确保所送货物的安全完好，如客户要求更换产品需收回原产品，并及时通知售后服务人员和生管部工作人员，同时由售后服务部工作人员与客户约定再次送货时间等事项。

5、货物送到客户家后，按客户要求进行安装调试，安装过程中要轻抬轻放，严禁在地板上拖、拉、推以免损伤客户家物品。

6、安装调试完成后按要求认真填写服务记录单据并请客户填写相应内容及签名确认，得到客户满意允许后，方可离开，服务记录单据交售后服务部门存档备案。

产品配送服务

1、售后服务部工作人员负责检查销售合同是否清楚标明客户名称、联系人、联系方式、送货地址、订货日期、送货时间、品名、型号、单位、数量、单价、开单人、特别要求等，并存档备案。

2、生管部工作人员根据销售合同单据所标明的送货安装日期，经采购部及生产部确认采购周期及生产周期后，及时同营销部营销人员沟通协调具体交货时间，并下达生产指令单安排生产。

3、生管部工作人员根据生产进度及入库情况及时同客户沟通、确认具体送货安装时间后，通知QC检验人员、送货安装服务人员、成品仓库管理人员准备发货。

4、在配送及安装过程中，售后服务部工作人员应及时跟踪服务进度，并及时处理各类突发事件。售后服务

产品安装调试完毕，正式进入公司售后服务体系，所有售后服务严格按照公司售后服务体系操作。

**第四篇：家具售后承诺书**

我公司认真按照以下要求作出承诺： 生产过程严格按ISO9001：2024质量体系和ISO14001环保认证实施，确保产品质量。

2、自验收合格之日起，提供三年的免费质量保修期，在保修期内，对需方非人为原因出现质量问题的产品或配件进行免费维修，确定不能使用的进行免费更换，免收维修费、零件费、上门服务费、交通费。

3、售后中心专门成立此批办公家具售后服务小组，小组安排专人负责，解释产品使用功能及保养细则：每三个月进行一次检查和保养，每年进行一次系统的全面检查于维护，包括面料的清洁、油漆表面上腊、结构件的紧固、轨道加油等。

4、收到有关售后服务要求的电话或传真后，2小时内到达现场，若问题严重无法短时间解决的，做出书面解释并明确解决时间。

5、货物安装完毕后，加塑膜进行保护，全面使用前派人员进行一次全面清洁服务。

6、具体保修细则如下：

1、班台、会议台类：保修范围为台面断裂、分层脱胶、配件损坏、抽屉推拉不顺畅等。

2、文件柜、钢制文件柜类：保修范围为进出阻碍、路轨不畅等。

3、椅类：保修范围为脱胶、断线、椅座椅背胶板开裂、自动回复功能失调、椅脚脱焊断裂、配件损坏等。

4、职员台系列：保修范围为台面崩裂、封边脱落、配件损坏、抽屉推拉不畅等。

5、沙发类：保修范围为脱胶、断线、木架不稳、配件损坏等。

7、保修服务：若产品有上述问题，本省顾客请与我公司维修部联系。外省顾客请与我公司驻当地售后服务机构联系。

8、客户责任：客户应爱惜家具，正确使用，若有认为损坏，不在本公司免费维修之列，但可提供所需服务，酌情收费。

9、产品售后延伸服务：所有投标产品的面料翻新、搬迁重组等，如顾客今后有此要求，我公司负责施工，只收取成本费用。单位名称： 其实售后服务承诺书主要包括

一、有专业的售后服务部，专业的安装维修人员，专门的售后服务热线二十四小时专听客户的召唤；

二、免费为客户提供家具样式及摆放设计，免费为用户制定详细需求计划；

三、免费送货上门，免费上门安装，免费上门维修，免费为您清场； 四、一年包换、三年维修、五年维护、终身服务（属商品质量问题五年包换）

五、木质样式家具一年上光打腊一次，皮质铁质家具半年清洁维护一次； 六、三年内维修材料费、工时费全免； 七、五年内维修不收任何费用；

八、每年六月为免费维修、维护活动月；

九、建立完整的客户档案，随时为您提供家具发展新信息、新趋势；

十、接到售后服务电话，安装维修人员在20分钟内赶到现场维修；

十一、实行客户经理制，专车专人为您服务。

**第五篇：售后服务体系包括哪些部分**

所谓售后服务，就是在商品出售以后所提供的各种服务活动。从推销工作来看，售后服务本身同时也是一种促销手段。在追踪跟进阶段，推销人员要采取各种形式的配合步骤，通过售后服务来提高企业的信誉，扩大产品的市场占有率，提高推销工作的效率及效益。售后服务的原则

1．礼尚往来的原则

人们的潜意识中，最有威力、影响力的就是一种礼尚往来原则。比如当我们到水果摊买水果时，我们看到很好吃的橘子或苹果，这时卖水果的老板会剥一个橘子，或者是切一片苹果让你尝一尝。你因为尝了他的水果，一不小心就会买它一斤或是两斤。你到百货公司购物时有些促销员会请你尝一瓶牛奶，你会觉得很不错，你会买上一大瓶的牛奶，这就是礼尚往来原则。别人对我们所做的事情使得我们也很想替对方做点事。这种心理状况，通常称之为互惠原则，你对我好，我也要对你更好，这是一种社会与文化的规范，当别人给我们帮忙的时候，我们就希望也能够为别人做点什么来予以回报。同样，我们在和顾客达成交易的关系时，也别忘了在适当的时机，带一些有纪念性的用品，或者说有一些小东西送给顾客，顾客会觉得，你在重视他。当你需要一些信息时，我相信这个顾客也会告诉你，买了你的产品以后，用得怎么样，他也会把一些信息全都告诉给你，同时他也会把你的竞争对手的一些信息告诉给你。所以每次当你帮顾客的忙，那位顾客就会感觉到自己也应该替你做些什么似的，每当你对顾客要求做个什么让步，顾客内心就会感到对你好像有种亏欠，增进你俩的关系，就有了做成下一次生意的可能。这叫做礼尚往来原则。

2．承诺与惯性原则

在心理学上，影响人们动机与说服力的一个最重要的因素叫做承诺惯性原则。它是指人们对过去做过的事情有一种强烈连贯性的需求，希望维持一切旧有的形式，使用承诺来扩充观念。顾客有一种什么样的习惯，或者说他有什么样的旧的做法，做事的方法或处理事物的一些态度，你要掌握这种惯性的原则。这个承诺惯性的原则就是我们怎么样更进一步地与我们的顾客相处，以及找到顾客内心里一种需要层次的提升。

3．社会认同原则

威力无穷的潜意识影响称之为社会认同原则。购买某个产品和服务的人数深深地影响着客户的购买决策。如果你与顾客关系处理得很好，这时公司又开发了一个新的产品，当你到顾客那里时，也可以用这种方法告诉顾客，“你看我们的产品还没有上市就已经有很多顾客向我们订了单子，你看这是某某报纸对我们这个商品的报道，社会对我们的评价都不错„„”当他看到这样的一个东西或者一个信息时，他会觉得，“嗯，不错，人家都买了，我也应该买”，这叫做社会认同原则。也就是购买某产品或者服务的人数深深地影响客户的购买决策。

4．同类认同

假如你今天的顾客是个医生，都在使用这个产品，或接受这样的服务，那你给护士推销，护士也可以接受。假如律师都用这种产品，那你向其他的律师再推销这种产品时，其他律师也会接受，这就叫社会认同。

5．使用者的证言

这也是促使顾客购买产品的一种因素，利用曾经买过我们的产品的人，或使用我们产品的人，用他们的一些见证，告诉我们的顾客，这也是影响顾客购买决定的一种方法。当然你必须要

取得一份现有顾客的名单，他们用了我们的产品以后，看看他们的一些感觉。

6．喜爱原则

比如一种化妆品，某某明星在用，所以我也想去用它，因为我喜欢那个明星；那个明星穿什么样的衣服，我也想买什么样的衣服，目前很多促销广告，都找一些名人，也就是在运用这种喜爱原则，去激发顾客采取购买行动。

7．友谊原则

客户介绍的潜在客户比全新的顾客更为有利，因为它的成功几率是全新顾客的15倍，一个拔尖的销售人员，他永远知道在培养他的老顾客，同时他也不断地开发他的新顾客，而新顾客的开发来源，最好的方法就是由老顾客介绍。而这种老顾客的介绍，就是人们在运用友谊的原则。

今天的售后服务并不是顾客已经买了你的东西，你去给他做服务，而是在建立一种和谐的人际关系。顾客还没有买你的东西之前，你可以用这些原则，是在促进顾客更相信你的产品，更相信你。而买过产品的人，你也要让他更进一步地跟你维持一种更信赖的关系。

恰当时机的感谢函

1．初次访问的顾客反应不错时

我们要在适当的时期致以感谢函，一个顾客无论有没有做购买的决定，有没有买你的东西都不重要，重要的是要在访问的时候顾客反映不错，这就需要你在拜访过后马上要发感谢函给他，现在的感谢函的方法都很简便，电子邮件几分钟就过去了，可以省下你很多的时间。

2．签订契约的时候

当你与顾客见面或顾客买了东西以后，你一定要心存感恩的心态，感谢顾客。客户的第一印象来自于销售人员。你的服装仪容是不是很好，甚至于当你和顾客寒喧的时候，你是否谦恭有礼，是否让人感觉到你很专业，都会影响印象分。所以要记住，你今天在做销售：①首先在推销你自己；②在销售商品的效用，也就是在替顾客解决问题。

销售商品的效用或价值时，下一个阶段是销售商品、销售你的服务，所以你在写感谢函的时候，一定要把这种心存感恩的心境告诉你的顾客，因为每个人都有一种感觉，当你写了一封信给他，或者说是寄一张贺卡给他时，他通常是不太容易把它忘掉的，这样可以加深顾客对你的一种信任。

3．承蒙顾客帮忙时

还有一种需要写感谢函的情形是承蒙顾客帮忙时，去拜访顾客，不管他是否买过你的产品，但是他会在礼尚往来的触动之下，虽然他没有买你的东西，就是因为你一点小小的礼物送给他，他会觉得心里有点内疚，所以他一定会帮你的忙，虽然说他买过了，或者说并没有买你的公司的产品，但是他也会帮你忙，你还是不要忘记，永远心存感恩，致以感谢函。

4．从旅游地向平日惠顾的顾客致谢

你可以告诉你的顾客，什么地方休闲不错，可以提供给顾客；什么地方有一场足球赛，你有票，会在什么时候叫快递给他送过去„„这样顾客就觉得，有这么一个人，时时在关心着他，他一定很感动。同时，你也会收到很多回馈、很多关心。你去玩的时候，你别忘了带回一些小纪念品送给你的顾客，这样可以增加你和顾客之间一种信赖的关系。

视察销售后的状况

对于购买你的商品的客户，你要经常做回访，直到顾客使用熟练为止。在还没有熟练之前，顾客总会遇到许多问题，特别是那些机械一类的东西，使用一段时间之后需要更换零部件，所以你要做经常性的售后访问。对于消费型产品，有必要调查顾客的使用情况，这些都是比较重要的问题。

提供最新的情报

为顾客提供经营情报，介绍公司的新产品、新服务项目，都需要在做售后服务时去做，这等于不断地与客户建立良好的关系。要善于运用礼尚往来、承诺友谊等种原则，在为顾客提供公司新产品、新服务的经营情报的同时，还可以从顾客那里以得到很多有关其它公司的情报。

将顾客组织化

人际关系的好坏会直接影响到我们的销售，如果今天我们没有把顾客的关系处理得很好的话，我们将会失掉很多生意。上一讲讲过，通过顾客介绍的客户的成交率是普通顾客的15倍，所以如何将顾客组织化将成为一个重要的问题。

1．建立影响力中心

每个顾客都有很多的朋友，我们都希望顾客介绍给我们更多他周边的一些人，有时候相处很好的顾客会把他的一些亲戚和朋友也介绍过来购买产品，这样就建立了影响力中心。

2．举办研讨会

选择一个适当的时机，将使用过你的产品的顾客请来参加研讨会，请他们为公司提合理化建议，同时也可以让这些顾客去认识更多的人，这是一项利人利己的工作。举办研讨会最主要的目的，就是让这些顾客相互认识，同时也是你对顾客真诚的一种展现。

诚恳的作为商讨对象

1．从头到尾

对顾客所说的话要从头到尾耐心地听。一般人如果听到对方重复话题，不免都想阻止对方，于是就说“我知道了”，不想让对方再说下去。但是请你一定把这些反复的话当作重要的环节来耐心地听完。

2．听出真意

在与顾客谈话的过程中或者是了解、商讨对策的过程中，你要注意地去听，听出顾客真正的用意在哪里，看他们有什么不满或者抱怨的情形。如果你遇到的顾客表达可能不是特别好，或他讲话方面可能有一些结巴，但是你一定要有耐心，让顾客把他的问题说出来，听出真意。出说不便或不敢说的话才是重要的。

3．让顾客想出对策

如果商品问题实在没有办法解决，也可以让顾客帮你想出对策。当你用心去为顾客服务，用心地关心顾客，顾客会谢谢你，还会做出更大、更好的回馈，为你想出最好的解决烦恼的对策来。

处理不满的要诀

◆要耐心倾听

◆不要辩解，只需认错

◆了解顾客不满的原因

1．要耐心倾听

顾客购买你的东西，总是有不满意的时候，所以常常会打电话到公司告诉我们他对这个事情不满。无论是打电话还是当面跟你说，永远记住，不要争辩，要耐心地倾听，尽量地学会多听别人的，然后在适当时机才表达你的观点。

2．不要辩解，只需认错

千万不要和你的顾客发脾气，要学会控制情绪，做一个高EQ的销售人员。顾客可能很生气，但是你一定要耐心地接受，不要做过分地辩解，只需要认错。“我非常了解您的情形，同时我可以感受到您对我们的服务的关心，因为您希望我们好，所以您才会告诉我们。”尊重顾客是一个称职的销售人员必须具备的素质，即使你知道这个顾客的误会，或者是平白无故地被这个顾客给骂了，你仍然要静静倾听顾客吐苦水，有时在你耐心地倾听之中，顾客的怒气就消了，对顾客的不满也就不知不觉解决了。许多人在顾客尚未表露不满时，就很焦急地想找借口应付他，如果你一再地辩解，顾客会情绪性地产生反感。他的不满一旦严重表现出来，就会带走更多的顾客。

3．了解不满的原因

由于商品本身的问题而引来的不满，只要直接替顾客解决了就没事了。

表现不满型就是发牢骚的那种类型，在不满的情绪中产生情感对立，就会有这种情形发生。所以你要静下心来，倾听顾客吐苦水是最好的方法。

自我表现型就是利用问题发生的机会，夸耀自己的立场是一种不满的做法。你只要让他感觉到被尊重，一切就OK。

撒娇依赖型，这一种顾客说，“哎呀，你们都是这样。”就好像很希望销售人员再对他好一点。这种顾客不是不满，他只是想找机会跟你接近。

提高自己的口才

提高你的口才，提高感性原则很重要，要学会观察人，要学习别人的长处。你的顾客也是你的老师。要学会善于思考，思考的简单方式就是自问自答，“我这样做对吗、可以满足别人、有没有要改进的地方？”平时要多观察、多探听、多阅读、多交谈，锻炼自己的口才，然后把这些零碎的片断组合起来，经分析后提炼一些更有品质的内容。提高应对的能力就需要模仿那些有经验的人，看看他们是怎么做的，你同时要反复地练习，才能提高自己的口才。

磨练自己

①请教别人，说出你自己的缺点

②努力使缺点改变成优点

“有志者，事竟成”。在销售的过程中，接近了客户，认识了客户，给顾客介绍产品，让顾客购买产品，让顾客付款，与顾客建立良好的关系„„在每一次与顾客的接触中有意识地磨练自己，不断学习别人的长处，努力克服自己的缺点。今天的每一次经验积累，都是为了明天更好的起点。

本讲总结

售后服务本身同时也是一种促销手段，通过售后服务可以提高企业的信誉，扩大产品的市场占有率，提高推销工作的效率与效益。掌握售后服务原则，并且在适当的时机向顾客致以感谢函，可以增加你与顾客之间的一种信赖的关系，有利于销售工作的进一步开展。掌握售后服务的要点，提高自身素质，努力做好售后服务，使售后服务成为再次销售的开端。

课程意义

在竞争激烈的销售市场上，精确掌握销售循环前、中、后的销售技巧与全方位的客户服务，是赢得最佳商机的关键。本课程由台湾著名行销大师刘敏兴主讲，从销售的基本理论方法、实战技巧到销售的十大步骤、销售人员的自我管理，为销售人员专业技能训练提供了一整套的解决方案。如果你要掌握销售人员应具备的正确与基础的技巧，并吸收专家和成功者的经验与智慧，以资借鉴，减少自己摸索的时间、精力和犯错的机会，那就快走近我们的课程，唯有行动才能解决问题

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找