**信息技术服务管理**

**体系文件**

**客户回访指南**

**ZRXX-20000-BR-G-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 2018年01月01日 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **2017-11-15**  **邓全** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **2017-12-13**  **邓全** | **2017-12-14**  **张震** | **2017-12-15**  **李南** | **2017-12-15**  **林欣** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1 编写目的 4

2 客户回访范围 4

3 客户回访流程 4

3.1流程说明 4

4 客户回访规范 5

5 文件记录 5

# 编写目的

本文档规定了客户访问的过程，通过访问收集和处理客户需求，改进服务质量，努力创造客户价值。

# 客户回访范围

公司IT服务团队提供服务的所有客户。

# 客户回访流程

制定年度客户回访计划

预约回访客户

执行客户回访

总结客户回访报告

问题记录及跟踪

年度总结

## 3.1流程说明

1. 制定客户回访计划

每年年初，根据客户情况，客户关系经理、运维小组负责人和IT服务团队负责人一同制定一年的客户回访计划。计划包括年度客户回访的单位、职务分类、回访频率等初步信息。

1. 每次回访计划制定前，需要与相关服务小组沟通相关情况
2. 预约回访客户

每次客户回访前，需要提前3个工作日内对客户预约，预约的时间及方式可根据客户情况而变动。

1. 执行客户回访

客户关系经理组织客户回访，由相关运维小组具体执行。

1. 总结客户回访
2. 客户回访后，根据回访记录总结《客户回访记录及问题跟踪表》，并提交给IT服务团队负责人和客户；
3. 问题记录及跟踪

客户提出的问题及建议记录在《客户回访记录及问题跟踪表》中，客户关系经理通过此表对问题进行跟踪直至关闭。

1. 年度总结

每年年底，对一年的客户回访情况进行总结，并提交给各服务小组及IT服务团队负责人。

# 客户回访规范

1. 客户回访前必须进行访谈预约，可以是电话预约、邮件预约，方式不限。
2. 对客户需用敬语称呼，面谈时要面带微笑，集中精力；时刻注意礼貌到位，态度和蔼。
3. 对客户有耐心，回访过程需简练、直接，争取做到不耽误客户正常工作。

# 文件记录

ZRXX-20000-BR-R-01 《客户回访计划》

ZRXX-20000-BR-R-02 《客户回访记录及问题跟踪表》