

顧客対応ガイドライン_営業部

顧客対応ガイドライン_営業部

INIAD工業株式会社の営業部が遵守すべき顧客対応ガイドラインです。顧客満足度を最大化し、長期的な信頼関係を築くことを目標とします。特に、**「迅速かつ正確な情報提供」と「問題解決への積極的な貢献」**が重要です。

10.1 問い合わせ対応

- ・ **初回応答:** 顧客からの問い合わせには、原則24時間以内に初回応答を行います。
- ・ **情報提供:** 顧客の質問に対し、正確かつ分かりやすい情報を提供します。
- ・ **専門部署への連携:** 専門的な知識が必要な場合は、速やかに技術部門や製造部門に連携します。

10.2 クレーム対応

- ・ **傾聴と共感:** 顧客の不満や問題点を真摯に傾聴し、共感を示します。
- ・ **事実確認:** クレームの内容について、可能な限り詳細な事実を確認します。
- ・ **解決策の提示:** 顧客の期待に応えられる解決策を提案し、合意形成を目指します。
- ・ **再発防止:** クレームの原因を特定し、関連部署と連携して再発防止策を講じます。

10.3 定期的なコミュニケーション

- ・ **訪問・オンラインミーティング:** 定期的な顧客訪問やオンラインミーティングを通じて、顧客との関係を維持・強化します。
- ・ **ニーズの把握:** 顧客のビジネス環境や今後のニーズを積極的に把握し、新たな提案に繋げます。