**服务与产品销售管理制度**

一、目的

规范销售服务工作，提高销售服务工作质量，满足客户需求。

二、适用范围

适用于化妆品经营企业（美容院）销售服务工作。

三、内容

1．销售人员负责向客户介绍化妆品，确切了解客户需求后，针对客户提出的要求，向客户推荐合适的产品。

2．客户要求试用样品的，由销售人员提供样品并做好客户对样品意见的收集工作。

3．对售出的产品，应建立销售台账，做好跟踪服务工作。

4．做好客户投诉的处理工作。对客户提出的质量问题，应及时处理，尽量满足客户需求。

5．对于发生的质量索赔，应积极处理，最大限度地减少损失和负面影响。