

中小商务工作对接流程

文档编号	[2016]1001-中小商务工作对接流程		
应用范围	公司内部		
发行范围	公司内部		
生效日期	2016-05-01	时效	长期
保密级别	★★	制定人	黄玉琴
审核人	许可	批准人	许可
修订历史记录			
日期	版本	说明	制定人
2016-05-01	1.0		黄玉琴

流程图：



- 签单前：
- 确认客户行业合法性

- 签单时：
- 合同白联提交给财务
- 合同黄联提交给助理
- 承诺给客户对应的业务必须告知助理并在工单中注明清楚

- 签单后：
- 提交备案资料
- 提交网建资料
- 提交推广资料
- 下载客户端、激活软件并指导客户完善推广资料
- 不可自行承诺客户退款，自行承诺退款自己承担
- 做好客户交接工作

为了更好的规范商务工作对接流程，提高客户满意度，减少客户投诉，根据现有问题

特制定以下流程，另有关乐捐人员名单由客服部提供，中小监察部门跟进乐捐，如未按流程执行且拒绝乐捐者，则申请从对应人员的薪资中扣除，因业务执行问题（非乱承诺内容导致客户退款）造成的成本由执行部分承担，商务则扣除已发放提成。

- 1、 签单前需判断商务行业，非法行业客户不可签，非法行业列表参照 ERP 首页《T 云限制行业》，因签订非法行业客户导致退款，乐捐 100 元/次；
- 2、 提交工单时，需将承诺给客户的相关内容——在工单中备注说明，执行部门根据工单及备注情况给予执行，因承诺内容没有在规定时间内提交执行或导致客户退款，则需承担该客户引起的所有成本或损失，并乐捐 100 元/次；
- 3、 商务承诺客户退款的，自行承担，客服部不予受理，更多内容参见《珍岛退款流程 2.0》；
- 4、 客户分配后，客服初次回访客户核对客户所签署的各项业务，如有超过工单中的承诺客服当天邮件给到商务，商务需在 2 个工作日内处理并回复，如未及时回复，客服将直接申请处理所承诺内容，由商务承担因此引起的所有成本并乐捐（每延长一天未处理乐捐 50 元）；
- 5、 商务签单后 2 个工作日内协助客户下载客户端、激活 T 云系统并指导客户完善推广资料，资料一旦推广不可修改，务必告诉客户谨慎填写；
- 6、 商务签单后 5 个工作日内收集客户备案资料、推广资料、网建资料并提交给相关部门
 - 备案资料：通过客户端直接提交
 - 推广资料：发送对应客服及客服部邮箱（kefubu@71360.com）
 - 网建资料：发送 T-yun@71360.com 抄送客服部邮箱（kefubu@71360.com）

友情提醒：4、5 项内容在规定时间内完成者则每个客户奖励 50 元，如超过未提交，每延长一天乐捐 20 元；

- 7、 备案资料：提交后如有不符合被驳回的，则由商务助理跟进，获取正确的资料后再次提

交（助理在收到合同后则需要跟进客户的备案，如没有提供资料的及时催商务找客户索要，如不符合标准的则及时对接客户索要）；

8、推广资料：提交后由对应客服与客户确认后提交执行部门操作；

9、网建资料：提交后被驳回则由商务继续跟进完善后再次提交；

10、商务调岗：

- 调岗前必须处理好客户问题，并将 ERP 中的所有客户转移对应商务名下维护；
- 维护商务需协助解决客户问题，有商务拒绝维护则经理需协调，如经理也拒绝者乐捐 100 元/个；

11、离职商务：离职人员流程签字必须符合以下三个条件方可签字，以下条件缺一者客服部均不予签字，如代替客服部签字者则离职人员客服问题责任由代签字则自行负责。

- 商务经理将离职人员客户整理发送给客服经理安排回访，如回访中遇到未处理的问题必须进行处理；
- 该商务 ERP 系统中的客户需转移到其他商务名下维护；
- 接手维护商务人员必须所转移的客户负责，需协助维护和客户问题处理。

12、责任鉴定及乐捐条款：

人员行为	乐捐责任人	经济乐捐	其他乐捐
非法行业客户	签单商务及其经理	100.00/次/人	无
承诺业务未按时完成或导致客户退款	签单商务	100.00/次	并承担退款引起的所有成本
客户承诺在客服提醒后仍延迟处理或不处理	签单商务	50.00/天	并承担退款引起的所有成本
客户端激活及资料收集	签单商务	20.00/天	无
离职前客户问题未处理或商务拒绝维护	签单商务及其经理	100.00/个/人	
调岗前客户问题未处理或商务拒绝维护	签单商务及其经理	100.00/个/人	通报批评