**产品交付回访方案**

1. **目的**

为了加强国泰安产品的质量，提升国泰安的品牌，建立与完善国泰安的售后服务体系。研发管理中心本着服务的宗旨，以主动回访形式，建立售后回访机制，对公司所承接的项目进行详细回顾，了解国泰安交付的产品在项目使用过程中的问题。

1. **范围**

由研发管理中心进行数据统计，并对接营销、营运等部门的项目实施过程信息，针对售卖或出库较好的产品，以产品维度，筛选出所交付的项目作为本次回访范围。

1. **方式**

电话、邮件等

1. **回访过程中重点问题**
2. 电话时间是否合适？
3. 项目交付是否完成？
4. 产品是否投入使用？
5. 产品使用是否满意？
6. 产品使用范围多大？
7. 是否有意见或建议？
8. **回访方案**
9. **回访前准备**

产品、项目及交付信息梳理；

项目情况了解；包括项目对接人，交付产品、交付时间、质保期限、内部问题对接人、问题解决机制（流程、时间等）；

客户档案建设；

回访问题梳理；

回访记录登记册；



1. **首次回访**

由研发管理中心产品项目管理组以电话形式进行初次电话回访，主要目的是让客户知道国泰安售后服务不只是合同上的白纸黑字，而是有实际行动，以满足客户对合同中提到的售后服务条款意识。

**首次回访过程中需要重点关注的问题：**

本次回访的对象是否精准？找准对象才能更好的提升回访效果。

客户对交付的内容是否清楚？不清楚项目的客户很可能一问三不知。

交付的产品是否投入使用？

产品使用情况及意见反馈如何？

感谢客户对国泰安的支持，感谢客户对本次回访的支持！

1. **再次回访**

通过首次回访后，与客户建立了售后服务联系，在首次回访结束1-3个月后可开展二次回访。主要目的是巩固客户关系，建立良好合作意识。

**再次回访过程中需要重点关注的问题：**

针对首次回访后客户反馈的遗留问题解决后，客户用户体验方面提升回访；

向客户咨询国泰安待改进之处，包括产品质量、服务内容等；

二次营销，包括新项目的启动、质保期过期后的维保方案等；

1. **三次回访**

部份客户因进度或其它原因，在前两次回访过程中未能取得很好回访效果的，可在3-6个月后开展第三次回访。或者，因产品质量、服务质量未达到客户满意效果的客户，可通过第三次回访，拉近客户距离，增进感情。

1. **节日回访**

在平时节假日回访客户，送上一些祝福，以此加深与客户的联系，起到亲和的作用，也让客户感觉到一些优越感。

1. **回访跟进**

**正常登记。**无特殊反馈客户，根据客户档案做好回访登记即可；

**微小问题。**根据公司正常流程，涉及产品问题，向产品经理反馈，并跟进解决方案，直到问题解决；涉及服务问题，向公司提出意见或建议，并记录在案；

**重大问题。**第一时间向客户致歉，并将问题反馈给直属领导，对接问题解决人优先处理；

**纠结问题。**组织相关干系人，集思广益进行问题梳理、方案制定、跟进问题解决，最终向客户传达解决方案。

1. **回访话术及注意事项**
2. **话术示例**

G：XX老师，您好！我是国泰安售后客服，根据公司的登记记录，了解到咱们学校XXXX年XX月启动了XX项目，因此想对您做一个简单的客户回访，请问您现在方便接听电话吗？

**不方便：**

G：打扰了，那您看什么时间合适，我再给您电话？

X：00:00:00

G：好，那我00:00:00后再给您电话，打扰您了，再见！

**方便：**

G：嗯，好的，耽误您2分钟，我看咱们学校的项目实施工作已经完成了，相关的产品现在都有投入使用了吗？

**未使用：**

G：是什么原因，方便说一下吗？如果是产品方面的问题，我们也好及时修正？

**客户原因：**

**国泰安原因：**

G：好，我这边已做好记录，稍后会将您反馈的信息通知项目负责人，尽快帮您解决，谢谢您的这个反馈！

**已使用：**

G：我看记录，咱们学校有部署一款XXX软件，您对这款软件还满意吗？现在这款软件主要是哪些专业在使用？这个专业现在大概有多少人？使用过程中有没有什么问题或建议的？

G：感谢您的建议，如果在后续使用过程中有什么问题或者建议可以随时拨打我们的客服电话400-609-6665，我们将全力为您服务！

G：最后，我代表公司向您表示真诚的感谢，感谢您对我们公司产品的支持，再见，祝您工作生活愉快！

1. **注意事项**

**时间选择。**避免客户上课时间、休息时间；电话时长最好3-5分钟。

**避免直接承诺。**客户反馈问题时避免直接承诺，以免造成不必要的状况，对需要做出承诺的问题，可先记录，内部协商得出解决方案后再给客户反馈，并在1-2个工作日内向客户传达解决方案。

**客户投诉、抱怨时，耐心倾听。**不可与客户直接发生口角，电话过程中必须实时保持良好状态，并详细做好记录；有抱怨的客户可能才是真正意义上对公司或者产品有过直接体验或者接触的，表达出来的可能是真实的需求。

1. **内部系统建设原型设想**

http://10.1.28.39:8082