# 電訪人員業務溝通與客戶維護流程

## 1. 工作流程名稱

電訪人員業務溝通與客戶維護流程

## 2. 職業

電訪人員

## 3. 行業

出版業

## 4. 公司規模

- 小型（1-50人）：電訪人員需負責多項職責，包括聯繫、跟進與銷售。  
- 中型（51-200人）：分工合作，專注於客戶溝通與業務拓展。  
- 大型（200人以上）：專注於特定客戶群的溝通與維護。

## 5. 所屬部門

業務拓展部或客戶服務部

## 6. 服務對象

- 內部：協助市場部門完成數據整理與業務支持。  
- 外部：直接聯繫客戶，完成溝通、銷售與維護工作。

## 7. 營運模式

- 目標導向型：針對銷售目標進行電話溝通與客戶轉化。  
- 客戶維護型：以客戶需求為核心，提供專業服務並維持長期合作。

## 8. 工作流程說明

步驟 1：客戶資料準備  
收集潛在客戶的聯繫方式與背景資料。  
步驟 2：初次聯繫  
通過電話聯繫客戶，介紹產品或服務。  
步驟 3：客戶需求分析  
深入了解客戶需求，提供量身定制的解決方案。  
步驟 4：跟進與溝通  
定期跟進潛在客戶，保持良好的溝通頻率。  
步驟 5：完成銷售與維護  
確保交易成功，並指導客戶使用產品或服務。  
步驟 6：反饋與改進  
收集客戶反饋，改進電話溝通策略與流程。