

“美的”服务篇二

我们这样 为您服务

文/金妍

浙江美的销售有限公司的服务经理详细介绍了美的浙江公司的售后服务情况。

齐全的服务网点和设备

美的在全国的每个分公司都设有服务经理,实行单独结算,有独立的技术支持和配件仓库,并设有五项职能模块。在杭、嘉、湖三地设有30多家服务站,其中25%属于华凌,75%属于美的,也有两项合并的,此举让服务没有盲区。服务网点一直覆盖到农村和乡镇,使服务更加深入到群众和基层。

美的设有分级服务网,其中间力量是认证网点。比较高级的服务网在杭州和萧山,还有很多VIP维修服务项目,在县和镇都设有服务网点,技术支持由杭州提供。并且美的还创建了时下最流行的专门的服务QQ群。消费者可以通过加入QQ群,获得咨询和技术支持,使服务更加便捷,适宜了当前的网络社会。

此外,由于厂家的极大支持,美的服务站还

设有八大论坛,有内容详尽的技术支持、管理模式、疑难解答等,不论是最老的机型还是最新的机型,都能够通过论坛找到最新的技术支持,拥有论坛网站等于拥有了详尽的资料库。服务站有专项培训,一般4-5次/年,在乡镇有不定期的培训,安装流程都采用挂图的形式免费发放,免费安装,把顾客的利益放在首位。

优秀的服务质量

如今对服务的要求不仅是态度好,更要有优秀快速的服务质量,美的公司从2005年开始实行24小时完成率,让报修到解决在24小时内能够给顾客以满意的答复。公司推行服务预约制度,上门服务一般提前两小时跟顾客预约,从接到顾客的电话起,到登记,再到派人上门服务解决问题,一天之内将信息反馈,服务完成后对顾客进行二次回访,这一系列售后服务过程都通过网络在线系统进行及时的记录和反馈,让服务信息透明清晰。

对于所有来询的顾客,美的都本着耐心的态度对待,都力求给予满意的回答,将心比心的换位思考让服务更加贴心、到位。

想顾客所想 做顾客所做

2006年9月的一个凌晨,服务部接到这样一个电话,对方有急事凌晨4点要离开杭州,但是他的租房内有自己买的美的空调想带走,却又不清楚怎么将其拆下,美的服务部立即找来技术人员电话指导其慢慢将空调安全拆下,最后,这位顾客及时赶上了出行的列车。

2005年一位残疾老志愿军来电,他于2000年购买了美的空调,有3年的保修,过了保修期的他要求公司为他移机。经过讨论,公司最终派人帮助他免费移机,让这位老志愿军感激不已。

想顾客所想,做顾客所做,耐心对待每一个问题,纵然会有不合理的,也力求将其解决到顾客满意的程度。服务部的工作是有序的,有时候也是琐碎的,只有最真诚的服务才能够得到顾

客的放心和信任。诚信和责任心是最重要的管理理念。

美的提醒您

如今很多消费者在搬迁的时候选择家政公司为其拆卸空调,而这些家政公司不少的搬运工对电器都是外行的,他们的众多错误方法在很大程度上会造成空调的损伤,如果遇到要拆迁空调的情况,消费者要谨慎考虑,最好选择美的的服务站,以便能够专业地拆卸,不造成任何损伤。平时消费者在使用和清洁空调的时候,要按照说明书严格进行,细心的保护可以延长其寿命,不会轻易对其造成损伤。

服务部的努力和消费者的认可相结合是完善售后服务的根本,用心为您服务到家,美的的真诚让生活变得更美。



美的 Midea

用心打造满意服务



服务目标:顾客满意100分

服务标准:认真做足100分

服务宗旨:顾客永远是第一位的



全健康服务:

常为空调做“体检”,健康生活伴您。每次上门都对空调进行全面保养、检查,让您安心使用。

全方位关怀:

- 换位思考:尊重顾客,站在顾客的立场去考虑并解决问题;
- 真诚相待:对顾客礼貌、热情、谦敬、耐心,充分体现客户关怀;
- 定期电话或上门回访:征求顾客意见,聆听顾客心声,保证用户100%满意。



全天候响应:

全国统一呼叫中心,24小时服务热线:4008899315(免长途费)、0757-26338315,无论您身处哪里,我们随时为您排忧解难。

全过程跟进:

对顾客的服务请求进行全过程跟进管理,让您真正买得放心,用得舒心。

服务热线: 400-8899315

创新科技 美的空调