**西北区客户服务管理办法**

为更好的稳定和服务好客户，促进收入稳定增长，特此制定客户回访服务，具体规范如下：

项目负责人：韩如

1. 回访对象：初期陕西为主，逐步覆盖全区。

陕西当前活跃用户：379家

 陕西当前沉默用户：833家

1. 回访目的：

 1）稳定活跃用户、激活沉默用户。

 2）建立客户档案，挖掘新需求，带动收入。

 3、回访登记表：主要记录回访时间、回访结果、问题归结、处理结果详细的见回访登记表。

 4、回访要求：

 1） 向周会组提交每周回访情况，以“客服周报”为准，并对相关问题进行交流分享。

 2） 日回访客户不得少于20家，月回访不得至少于400家。

 3） 销售需要支持客服工作，给予其它问题的解决。

 5、回访流程API：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  销售整理回访用户清单1、近期使用平台面有什么问题或好的建议？1. 近期发送到达率怎么样？
2. 目前平台提供的这些服务能否满足您企业的使用需求？
3. 和您单位一样性质的企业也有使用我们平台，稍后通话结束，我会以短信形式给您发送相关信息，您注意查收下

及时沟通回访，询问使用情况赠送50条短信用于体验，激活用户使用没有使用的原因解决现存在的问题；让用户加入E兆社区，赢取积分。沉默用户活跃用户填写回访登记表反馈给销售  | * 每周进行回访。
* 三次电话不通或客户接电话不方便，则视为不成功回访的客户。
* 相关回访处理完毕，将回访登记表交给销售。
 |

**“××先生/女士，您好，我是联通E信通厂家 xx， 感谢您使用我们信息服务平台，我们还想了解一下您对我们平台的意见和建议，现在方便对你做个简单的回访吗？”**

**按照回访登记表内容提问，例如：近期发送短信到达率如何，同时做记录**

**目前平台能否满足您单位的需求？**

**通话后，我会以短信形式发送相关信息给您参考**

**您还有其它的意见和建设吗？**

**（记录建议）我已做了详细的记录，感谢您提出的宝贵意见。**

**再次感谢您配合接受回访，再见。**

**方便**

**不方便**

**有问题解决**

**没有问题**

**需要解决**

**不能**

 **能**

**有**

**没有**