　售后服务，是现代汽车维修企业服务的重要组成部分。做好售后服务，不仅仅关系到本公司产品的质量、完整性，更关系到客户能否得到真正的、完全的满意。为此，制定本制度。

　　(一)售后服务工作由业务部负责完成。

　　(二)售后服务工作的资料。

　　1、整理客户资料、建立客户档案

　　客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关状况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关状况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户期望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

　　2、根据客户档案资料，研究客户的需求

　　业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的资料，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

　　3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

　　业务人员透过电话联系，让客户得到以下服务：

　　(1)询问客户用车状况和对本公司服务有何意见。

　　(2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳。

　　(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项。

　　(4)介绍本公司近期为客户带给的各种服务、个性是新的服务资料。

　　(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，资料、日期、地址要告之清楚。

　　(6)咨询服务。

　　(7)走访客户。

　　(三)售后服务工作规定

　　1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

　　2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案资料见本规定第二条第一款。

　　3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话资料、通信时光。

　　4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用状况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，个性是对客户的要求，或期望或投诉，必须要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复。不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法。仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，必须要给客户一个满意的答复。

　　5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的几天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话资料仍要以客户感兴趣的话题为准，资料避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

　　6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视状况需要把通知信函向客户寄出。

　　7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表(附后)，并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

　　8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表(附后)，并归档保存。

　　(四)指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

　　(五)业务主管负责监督检查售后服务工作。并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结。小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告。并存档保存。

　　(六)本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。