**4s店售后服务工作管理制度**

**早该帮 编制**

一．售后服务流程

1. 客户申报服务

2. 向上级领导申请

4. 服务人员填写服务台帐并领取回执单。

5. 现场问题若与客户申报不符，服务人员应根据实际情况进行解决。

6. 若问题升级，须向公司主管部门反馈信息，确立解决方案。

7. 服务项目完成后，客户在服务回执单上签字。

8. 服务人员回公司后，将服务内容录库。

二．在售后服务中心管辖区域内的售后服务工作

1. 服务人员在服务过程中应时刻注意维护公司形象

2．服务人员接到任务后，应即时赶赴现场

3．服务人员应主动与现场负责人进行沟通，详细了解问题所在，并提出解决的办法进行处理

4．在接到故障类的售后服务信息后，应立即派出相应的技术服务人员或工程师，携带必要的工具赶赴现场

5．如出现本人不能解决的问题，应立即将信息反馈给主管部门领导和相关部门，争取在最短时间内排除故障、解决问题。

关键词：4s、店、售后、服务、售后服务、工作、管理、制度、管理制、管理制度

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-14437.html