

食品食材售后服务方案

目 录

1、售后服务组织机构.....	2
2、售后服务宗旨.....	2
3、售后服务理念.....	3
4、售后服务方式与流程.....	3
1) 售前服务.....	3
2) 售后电话服务.....	3
3) 售后上门服务.....	4
5、售后服务信息管理.....	5
1) 信息收集.....	5
2) 信息整理分析.....	5
3) 落实改善措施.....	6
4) 《电话热线客户记录表》.....	6
5) 《产品质量投诉处理表》.....	6
6) 《产品质量处理跟踪表》.....	7
7) 《售后信息反馈意见表》.....	7
8) 《售后服务处理跟踪表》.....	7
6、售后服务人员培训.....	7
1) 售后人员岗位基本要求.....	7
2) 售后服务培训计划编制.....	8
3) 服务人员培训内容.....	9
4) 车辆驾驶安全培训内容.....	13
5) 食品安全卫生管理培训内容.....	22
7、售后服务回访与客户满意度调查.....	25
1) 售后服务回访.....	25
2) 客户满意度调查.....	26

食品食材售后服务方案

为建立健全售后服务体系和保障措施，确保食品食材配送安全，提高顾客满意度，完善售后服务体系，特制定本方案。

1、售后服务组织机构

为确保售后服务体系高效有序运行，我方拟成立的本项目专案组下设有售后服务部，设专职售后服务经理1名，客服员5人：

售后服务岗位职责

姓名	职务	主要岗位职责	联系电话
	经理	建立完善的售后服务体系，确保体系的有序运行； 定期检讨体系运行状况，制定改善方案并督导执行；	
	客服	负责24小时售后服务热线电话的管理，确保信息记录完整，信息及客诉处理及时。	
	客服	主要负责售后服务工作，处理客户异常，跟踪产品的售后信息，定期拜访回访客户，了解客户的使用情况和新的要求，并做好登记反馈与技术部，并参与解决方案的讨论，切实为客户解决和处理售后服务中存在的问题，提高客户满意度。	
	客服		
	客服		

2、售后服务宗旨

我公司售后服务工作的宗旨是，在售后服务工作中我们不断总结经验，不断提高服务质量，不断加强工作力度，逐步形成一套优质、完整的售后服务体系，切实解决客户的后顾之忧，提高产品质量的可信度。我们所服务的每一位客户，都尽心尽职让客户得到周到细致的服务。没有最好，只有更好。为了更好的服务于客户，我们秉承“稳健、进取、创新、超越”的文化理念，积极抓住每一次客户给我们的机遇，勤奋务实，在稳健中进取，在进取中创新，在创新中超越。用我公司积累多年

的配送服务经验，不断注入更先进，更科学的服务理念，塑造配送行业的标杆企业。

3、售后服务理念

服务就是以客为主，设身处地站在客户的立场，为客户解决所需，真正的实现顾客满意度100%，本公司的服务理念如下：

服务方针：准时、诚信、安全、专注！

服务目的：一切为了客户，为了客户一切，为了一切客户！

服务态度：用我们真诚的微笑，换取客户对我们服务的满意！

4、售后服务方式与流程

1) 售前服务

①. 我方负责按合同中规定的质量、数量将产品送达采购人指定地点。

②. 我方按照国家标准测试所提供食材，保证为合格产品。

③. 我方免费提供技术培训。

④. 我方负责合同中所有产品的现场验收测试。

⑤. 产品到达后，由我方人员协助采购监督人，共同清点产品数量和检查产品质量。

⑥. 对产品的使用、储存等注意事项，我方服务人员现场进行演示解说，客户对产品的疑问，服务人员给予一一解答。

2) 售后电话服务

①. 我方针对本项目安排负责24小时客服热线电话工作，客户可通

过我方客服热线028-来电咨询我方的产品信息、投诉相关问题，服务人员接到电话后即时记录并给予全面的解析。

②. 我方售后客服人员接到客户来电，对于问题不大或者可以大电话中直接沟通解决的问题，立即给予客户解决。

③. 若客户遇到的问题通过电话沟通的方式不能得到良好解决的，需要上门服务的客户，客服人员应立即问明客户提出的问题和客户信息，并做好客户问题登记，将问题转交相关人员，售后服务人员对紧急情况在2小时内，一般情况1个工作日内到达客户处为之解决。

3) 售后上门服务

客户在使用本公司提供产品的过程中出现问题而不能通过电话或其他方法解决的前提下而使用的一种直接面对面为客户提供的一种服务方案。本方案流程如下：

①. 客户服务人员接到客户的来电，不能通过交流解决只能上门服务的问题，客服人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。

②. 客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。

③. 相关工作人员接到上门服务信息后，以最快的时间将任务分配到售后服务人员手中。

④. 上门服务人员接到上级分配的任务，应立即联系到客户，与客户约定上门时间。

⑤. 上门服务人员在与客户约定的时间内到达客户地址，为其免费服务。

⑥. 服务人员返回公司，需将此次服务中所出现的问题和内容做全面系统的总结报告提交公司售后服务部及本项目专案组。

⑦. 我方对此次的服务做一次电话回访工作，咨询客户对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受情况，并做好记录。

5、售后服务信息管理

为了进一步了解客户所需，提升服务质量和产品质量，我公司专门设立售后服务信息管理人员，对客户每一次反馈的意见进行收集并整理归档。

1) 信息收集

①. 信息来源：《电话热线客户记录》、《产品质量投诉处理表》、《产品质量处理跟踪表》、《售后信息反馈意见表》、《售后服务处理跟踪表》及其他资料，所有资料交由信息管理员扫描电子档归档保存。

②. 售后服务人员每周做好关于本周的电话记录，将客户的服务需要内容详细记录报表。

③. 售后服务人员每次出差详细填写《售后信息反馈意见表》，并对客户提出的服务要求进行跟踪处理，处理结束后详细填写《售后服务处理跟踪表》，售后服务期间，通过视频或照相等方法，保留服务的过程情况，并将所有资料整理提交信息管理人员存档。

2) 信息整理分析

A. 信息管理人员每月对售后服务人员提交的各类服务所馈资料进行整理，并提供给售后服务部责任人审阅。

B、对于本周、本月连续出现的问题进行深入层层分析，把可能发生问题的因素逐一排查。

C、对客户意见进行归总处理，总结售后服务中所存在的问题，客户的需要点，以及我公司产品的客户满意度，从中分析产品应当改进行提升的地方。

D、对上述所有问题进行总结归类，得到最终的售后问题结果，对不同的问题进行不同处理，技术上的问题效由技术人员对产品提升完善，服务问题将由售后服务人员进行处理。

3) 落实改善措施

售后服务部门通过信息收集与处理后，针对售后服务存在的问题制度改善措施报告，明确改善时间进度和落实责任人，督促改善措施的执行情况，对改善的效果进行审查评估，确保改善方案行之有效，不断售后服务质量。

4) 《电话热线客户记录表》

序号	时间	来电单位	事由	跟踪	备注

5) 《产品质量投诉处理表》

序号	时间	投诉事由	投诉方式	分发对接人	跟踪	备注

6) 《产品质量处理跟踪表》

序号	使用单位	联系人	使用产品	跟踪方式	备注

7) 《售后信息反馈意见表》

序号	客户姓名	地址	反映问题	处理情况	备注

8) 《售后服务处理跟踪表》

序号	客户姓名	反映情况	跟踪部门	处理结果	备注

6、售后服务人员培训

身体健康且有健康证，无传染性疾病，特定职位需持有相关执业资格证（如：营养师、食品安全管理员、检测员），相关人员必须经培训合格后才能上岗。

1) 售后人员岗位基本要求

培训类别

上岗前培训（内部培训、包部培训）、在职培训、换岗培训。

培训形式

集中培训与在岗培训相结合。

培训团队组成与主讲

行政人员：主讲公司员工手册、相关规章制度、配送服务礼仪

食品安全管理员：主讲食品安全管理制度、责任追究、预防与应急措施

质检员：主讲质检方法、质检仪器、目测方法、有害物质分析、食品安全卫生知识

营养师：主讲食品营养知识、食品营养搭配、营养与健康

仓管：主讲食品仓储知道与仓储安全

培训时间安排

岗前入职培训：主要是员工手册、公司制度、食品安全卫生制度、食品安全预防与应急。

2) 售后服务培训计划编制

根据配送项目的技术要求，特制定食品安全生产技术培训计划，具体如下：

食品安全培训对象：技岗人员、特殊工种、其他关键岗位、普工。

食品安全教育培训内容：配送企业安全生产法规、政策，公司各项安全管理制度，安全检验标准，安全生产发展新动向，安全技术技能培训，潜在的危险因素及防范措施，安全生产意识教育。

食品安全教育培训方法：聘请丰富经验的专业人士授课，并要严格考核。

食品安全教育培训目的：强化食品安全生产意识，提高食品安全管理水平，搞好食品安全生产工作。

培训内容：公司员工手册、公司制度、食品安全卫生知识、食品安全管理制度、责任追究、预防与应急措施、配送商务礼仪等。

培训方法：聘请丰富经验的专业人员授课，使售后服务人员能够掌握基础知识和基本技能，并要求严格考核，合格后方可上岗。

培训时间计划表：

培训项目	培训时间	培训人员	培训地点	培训方法
公司概况	新员工入职3天内	新入职员工	培训室	理论讲解
员工守则	新员工入职3天内	新入职员工	培训室	理论讲解
部门岗位指导手册	新员工入职3天内	新入职员工	培训室	理论讲解
礼仪/行为规范	新员工入职3天内	新入职员工	培训室	理论讲解
安全知识	新员工入职3天内	新入职员工	培训室	理论讲解
岗位职能技术培训	入职前3个月	新入职员工	各岗位	理论讲解/实操
车辆安全驾驶培训	每月定期	驾驶员	培训室	理论讲解/实操
食品安全卫生管理	每月定期	所有人员	培训室	理论讲解/实操
素质/服务培训	一年/次	所有人员	外训	理论讲解/实操

3) 服务人员培训内容

员工入职培训内容

为了满足公司发展需要，打造一支高素质，高效率，高执行力团队；使公司在激烈的市场竞争中有较强的生命力，竞争能力，而制定本方案。

新员工入职培训方案属于新员工入职制度之一，旨在于帮助新入职员工快速溶入公司企业文化，树立统一的企业价值观念，行为模式，了解公司相关规章制度，培养良好的工作心态，职业素质，为胜任岗位工

作打下坚实的基础。

新员工入职培训方案主要包含酒店新员工入职规范培训、财务部新员工入职培训方案、营销公司新员工入职培训范本、软件公司新员工入职培训、百货公司新员工入职培训指导、电器公司新员工入职培训、新员工入职调查问卷、新员工入职安全培训、新员工入职培训及指导标准等等。

员工入职培训目的：

使新进员工熟悉和了解公司的基本情况，相关部门工作流程及各项制度政策，增强对企业的认同感和归属感。

使新近员工能够自觉遵守公司各项规章制度和行为准则、增强作为企业人的意识。

帮组新近员工尽快适应工作环境、投入工作角色，提高工作效率和绩效。

帮助新进员工深切体会到公司的宏伟目标，激发起求知欲、创造性，不断充实自己，努力向上。

员工入职培训对象：全体新员工

员工入职培训时间：

新员工的入职培训期为1个月，包括1天的集中脱岗培训和后期的在岗指导培训，办公室根据具体情况确定培训日期。

员工入职培训方式：

脱岗培训：由办公室制定培训计划及方案并组织实施，采用集中授课的形式。

在岗培训：由新员工所在部门负责人对其已有的技能与工作岗位所要求的技能进行比较评估，找出差距，以确定该员工的培训方向，并指定专人实施培训指导，人力资源部跟踪监控。可采用日常工作指导一对一的辅导形式。上岗前，应对新员工实行岗位实操考核，合格后予以上岗资格。

员工入职培训培训教材：

《员工守则》、《部门岗位指导手册》、新员工入职培训课件

员工入职培训内容

公司概况：包括公司基本情况介绍、总经理介绍、组织架构图、企业文化

员工守则：各项规章制度

公共礼仪、行为规范

职业道德

物业管理基本知识

安全知识：包括消防、电力、器械、急救的有关知识

岗位实践操作

培训负责

培训工作总体由人事部负责，由各部门预先填写培训计划表、并每次培训前一周提交培训申请表，培训主管跟进配合安排培训进度、培训人员、培训材料、培训考核等。

员工培训考核

培训结果将直接与员工评定挂钩，作为员工通过试用期的参考依据。

培训期考核分书面考核和应用考核两部分，脱岗培训以书面考核为主，在岗培训以应用考核为主，各占考核总成绩的50%。书面考核考题由办公室统一印制。

应用考核又分上岗前和培训期两阶段进行。上岗前，应对新员工实行岗位实操考核，合格后予以上岗资格。培训期间的考核，可以通过观察测试等手段，考察受训员工在实际工作中对培训知识或技巧的应用，及业绩行为的改善，由其所在部门的领导、同事及人力资源部共同鉴定。

员工培训效果评估

人力资源部与新员工所在部门通过与学员、教师、部门培训负责人直接交流，并制定一系列书面调查表进行培训后的跟踪了解，逐步减少培训方向和内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效并达到预期目标。

员工培训工作流程

人力资源部根据各部门的人力需求计划统筹进入指标及进入时间，根据新入职员工的规模情况确定培训时间并拟定培训具体方案，并填写《新员工脱岗培训计划书》报送人力资源部及相关部门；

人力资源部门负责与各相关部门协调，做好培训全过程的组织管理工作、包括经费申请、人员协调组织、场地的安排布置、课程的调整及进度推进、培训质量监控保证以及培训效果的考核评估等。

人力资源部负责在每期培训结束当日对学员进行反馈调查，填写《新员工入职培训反馈意见表》，并根据学员意见七日内给出对该课程及授课教师的改进参考意见汇总学员反馈意见表送授课教师参阅。

授课教师在七日内拿出改进方案并填写《教师反馈意见表》交人力资源部审议。

人力资源部在新员工集中脱产培训结束一周内，提交该期培训的总结分析报告，报总经理审阅。

新员工集中脱产培训结束后，分配至相关部门岗位接受上岗指导培训(上岗培训)，由各部门负责人指定教师实施培训并于培训结束时填写《新员工在岗培训记录表》报人力资源部。

人力资源在新员工接受上岗引导培训期间，应不定期派专人实施跟踪指导和监控，并通过一系列的观察测试手段考察受训者在实际工作中对培训知识和技巧的应用以及行为的改善情况，综合、统计、分析培训为企业业务成长带来的影响和回报的大小，以评估培训结果，调整培训政策和培训方法。

） 车辆驾驶安全培训内容

第一章司机的职责及管理

一、司机职责

- 1、爱岗敬业，热爱公司，维护公司良好的形象；
- 2、认真钻研技术，提高自身素质和服务水平；
- 3、遵守国家法律、条例和公司各项规章制度；
- 4、服从命令、听从指挥，努力完成各项任务；
- 5、精心爱护车辆，保证车况良好，车容整洁，各种设备齐全；
- 6、正确驾驶车辆，预防车辆事故。

二、司机交通行为规范

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/016223241000010211>