

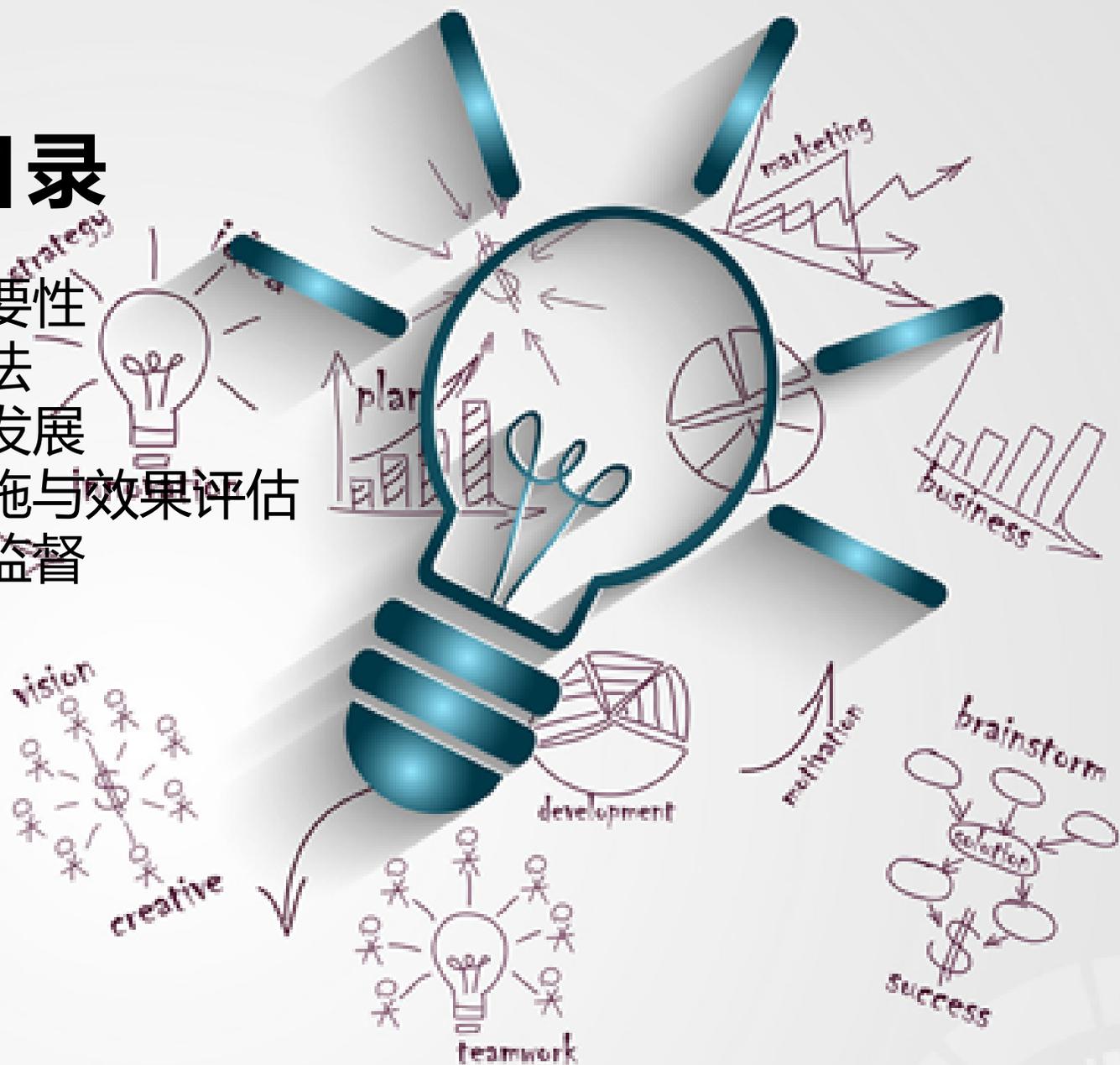
售后服务绩效考核培训如何 引领员工发展

汇报人：魏老师



目录

- 第1章 了解售后服务绩效考核的重要性
- 第2章 售后服务绩效考核策略与方法
- 第3章 售后服务绩效考核中的员工发展
- 第4章 售后服务绩效考核培训的实施与效果评估
- 第5章 售后服务绩效考核的指导与监督
- 第6章 总结与展望



第1章 了解售后服务绩效考核的重要性

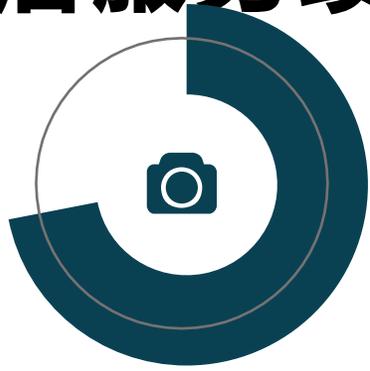




为什么售后服务绩效考核很重要？

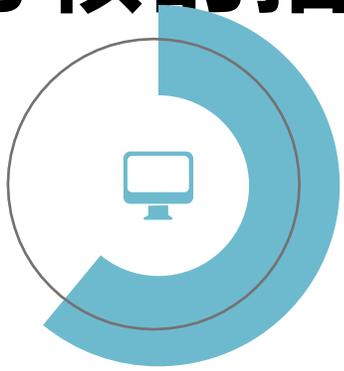
售后服务是客户体验的重要组成部分，售后服务绩效考核可以帮助企业提升服务质量。售后服务绩效关系到企业的口碑和长期发展，对于维护客户关系和提高企业形象至关重要。

◆ 售后服务绩效考核的指标



客户满意度

客户满意度调查
评分



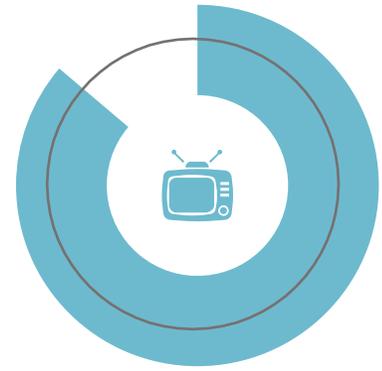
售后问题解
决率

成功解决客户问
题的比率



售后服务员
工技能培训
情况

员工培训课程完
成情况



91%
售后服务响
应时间

客户问题反馈后
处理时间

如何建立有效的售后服务绩效考核体系？

01 设立明确的考核指标

明确量化的指标有利于评估员工表现

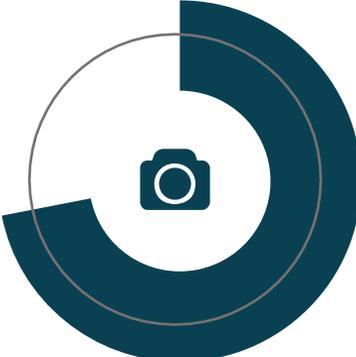
02 制定合理的考核标准

制定符合实际情况的绩效评价标准

03 定期评估和调整考核体系

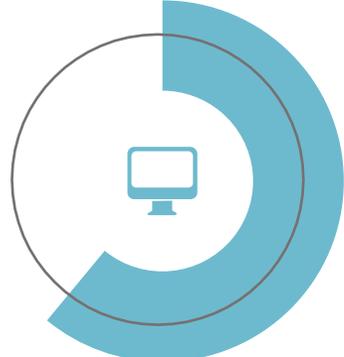
及时根据实际情况调整优化考核方案

◆ 售后服务绩效考核的影响



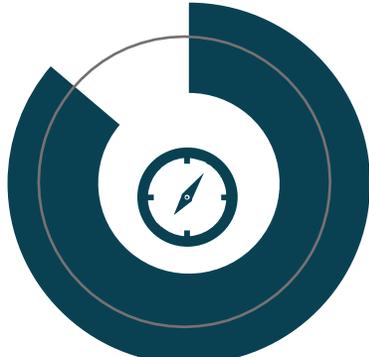
提高员工工作积极性

激励员工提高服务水平
增强员工对工作的投入



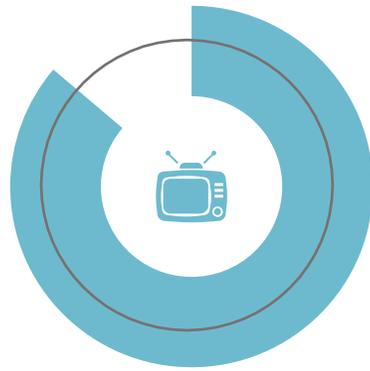
提升客户满意度

提高客户对企业的信任度
增加客户的回头率



增强企业竞争力

提高企业在市场中的口碑
吸引更多潜在客户



91%

第2章 售后服务绩效考核策略与方法





KPI的设定与优化

为了有效评估售后服务绩效，首先需要了解业务需求与客户需求，并且制定具体可衡量的指标。通过设定合理的目标与时间表，可以更好地优化KPI，使其更加客观和有效。



360度评价

01 全方位考核

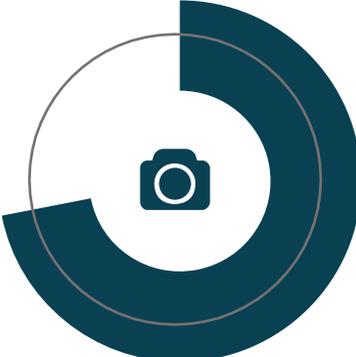
促进全员参与售后服务提升

02 合作支持

增强员工之间的合作与支持

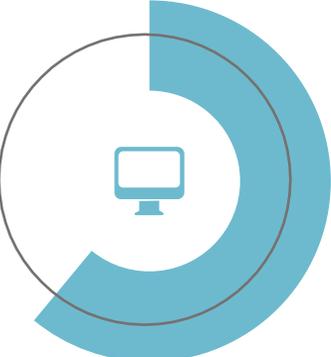
03

◆ 基于数据分析的绩效考核



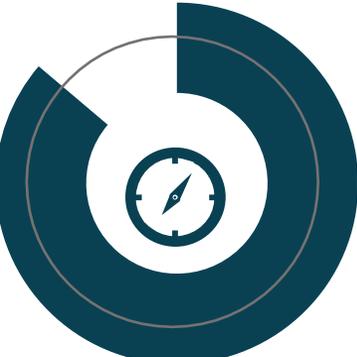
数据分析工具

利用数据分析工具监控售后服务绩效



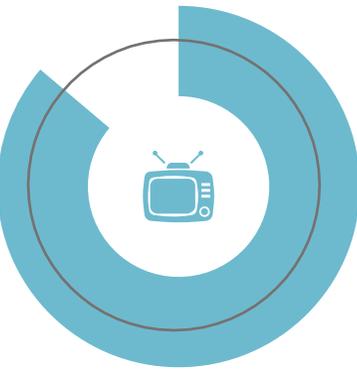
结果调整

根据数据结果调整培训和奖惩机制



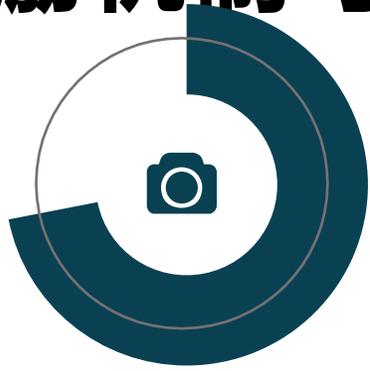
实时掌握

实时掌握售后服务情况，快速反应问题



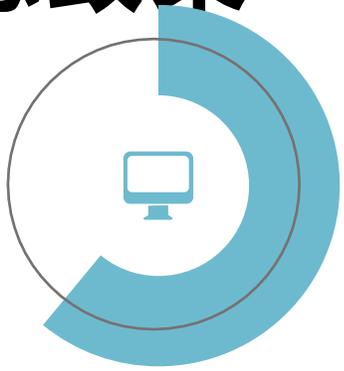
91%

◆ 激励机制与奖惩政策



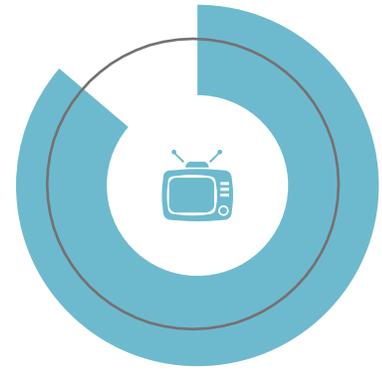
奖惩机制

设立奖惩机制激励员工



表现惩罚

惩罚表现不佳者



91%

绩效奖励

奖励绩效优秀者

◆ 总结

创
INNOVATE

新
PRACTICE
思维

售后服务绩效考核是推动员工发展的重要手段，通过科学合理的策略与方法，可以有效提升团队绩效，实现员工个人发展与企业目标的良性循环。

第3章 售后服务绩效考核中的员工发展

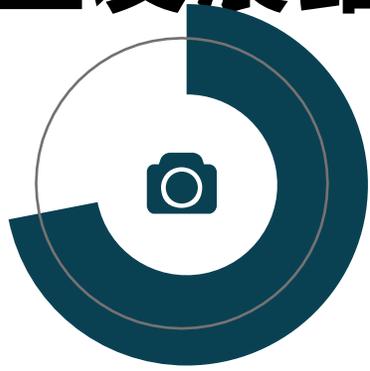




培训计划与实施

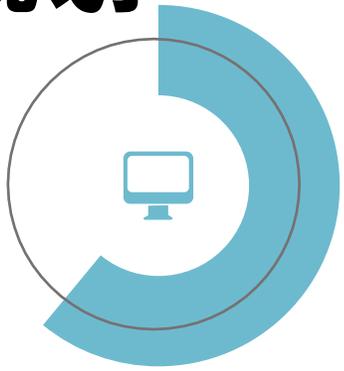
在售后服务绩效考核中，制定合适的培训计划至关重要。通过绩效考核结果，可以分析员工的不足之处，进而制定培训内容。培训内容包括技能提升和服务意识培养，以提升员工的综合素质。持续跟踪培训效果，及时调整培训策略，确保培训达到预期效果。

◆ 职业发展路径规划



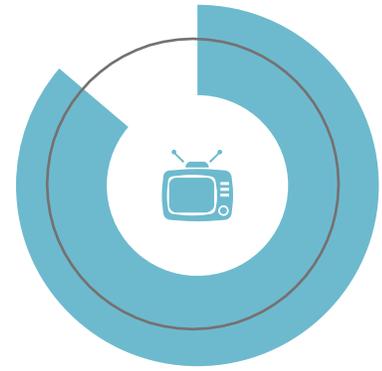
晋升机会

通过提升绩效获得



职业发展规划

帮助员工规划个人职业发展



91%

晋升标准

设立明确的标准和条件



专业认证与资格考试

01 参加认证考试

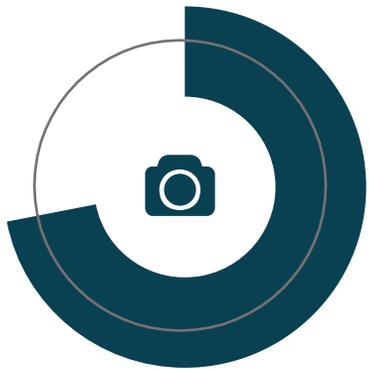
提升专业技能水平

02 提高专业水平

奖励通过考试员工

03

◆ 员工参与售后服务品质管理



品质管理

员工参与提升服务品质
激励员工提出改进建议



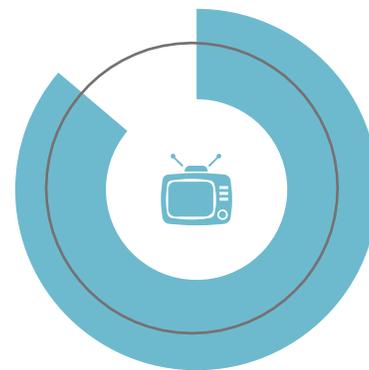
员工意见

鼓励员工积极参与
激发员工责任心



品质改进

员工提升服务水平
增加服务质量



91%

◆ 总结

创
INNOVATE

新
PRACTICE
思维

售后服务绩效考核不仅仅是对员工表现的评估，更重要的是为员工提供发展的机会。通过培训计划、职业发展规划、专业认证和员工参与管理，能够有效引领员工发展，提升整体服务水平。

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/018037130130006051>