# 客户回访管理办法

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-03-21

*第一篇：客户回访管理办法客户回访管理办法 第一章 总 则第一条 为规范客户管理，避免有价值的客户流失，将终端业务做得更专业化，提高公司信誉，特制订本管理办法。第二条 回访对象：业务涉及的所有客户，包括代理商/经销商、集团客户、4S店。第二...*

**第一篇：客户回访管理办法**

客户回访管理办法 第一章 总 则

第一条 为规范客户管理，避免有价值的客户流失，将终端业务做得更专业化，提高公司信誉，特制订本管理办法。

第二条 回访对象：业务涉及的所有客户，包括代理商/经销商、集团客户、4S店。

第二章 管理要求

第三条 回访方式：就地拜访、电话拜访。

第四条 回访周期要求：根据回访内容制定回访计划（周计划/月计划），经审批后按照回访计划落实回访工作。

第五条 回访内容：回访需了解以下信息。

1、区域市场情况

通过回访及走访当地客户、4S店、后市场，了解负责区域的整体市场环境，包括整车市场情况、后市场情况、竞品在该区域的发展情况及策略、该区域主流汽车用品情况等。

了解公司产品在当地市场的整体经营情况，是否存在恶意压价、串货等恶性竞争现象。

2、客户市场拓展情况：

通过与客户直接沟通或与客户共同走访市场，了解客户在各类型渠道的发展情况，包括新客户的开发及老客户的维护情况。

 下级经销商：了解客户是否开发下级经销商，如有则需了解客户关于下级经销商的相关管理办法及该下级经销商的情况。包括下级经销商的资质、经销区域、经销渠道、商务政策等是否符合公司要求，协助客户按照公司整体渠道管理方针优化管理其下级经销商，并将该下级经销商的市场/店端覆盖情况以书面形式反馈至公司备案。

 集团客户：

 掌握客户所覆盖集团客户的基本情况，了解客户对已有集团客户的维护情况，是否持续稳定的保持良性合作，集团内合作店端是否有所增加或减少，并将该客户最新集团客户及下属店端覆盖情况以书面形式反馈至公司。

 了解客户是否有新增集团客户，了解该集团的基本情况以及客户与新增集团客户合作状态及覆盖店端，并将该客户新增集团客户及下属店端覆盖情况以书面形式反馈至公司。 4S单店：



掌握客户已合作4S店端的基本情况，了解客户对已合作店端的维护情况，是否持续稳定的保持良性合作，如有终止合作关系的店端，需重点了解终止合作的原因，并将该客户最新的店端覆盖情况、合作状态以及特殊情况以书面形式反馈至公司。

 了解客户是否有新增合作4S店端，了解该店端的基本情况，并将客户新增店端情况以书面形式反馈至公司。

 终端零售：了解客户是否通过终端零售我公司产品，如有，则需重点了解其终端零售价格的政策，是否影响公司产品在该区域的整体运营，是否有悖公司在该区域的经营策略，如与公司策略相悖，则需取消客户终端零售业务。

3、客户问题

 市场开拓问题：了解客户在市场开拓过程中遇到的问题，协助客户解决问题，并将相关情况以书面形式反馈至公司。

 产品问题：

 了解客户对所经营的公司产品的各方面了解程度，并给予相应的辅导。 了解客户对公司现有产品是否有任何问题或建议，包括产品功能、稳定性、结构、包装、安装等方面，以书面形式将客户对现有产品的问题反馈至公司，经公司评估后确认是否予以改善。

 了解客户是否有任何产品升级、全新产品开发的需求，以书面形式将客户对新产品的需求反馈至公司，经公司评估后确认是否予以开发。 服务问题：

 了解客户对公司的售前、售中、售后服务的满意度，以及是否有任何抱怨或建议，以书面形式将详细情况反馈至公司。

 了解客户对公司的商务事宜（包括合同处理、订单处理、发货及时性、物流选择、发票处理等方面）是否有任何问题或建议，以书面形式将详细情况反馈至公司。 商务政策问题：

 了解客户对于公司的价格体系的意见及建议，了解该价格体系在区域市场范围是否合理，以书面形式将详细情况反馈至公司。

 了解客户对公司奖励激励政策的意见及建议，了解公司现行激励政策是否具有吸引力，以书面形式将详细情况反馈至公司。

 了解其他客户提出的关于商务政策方面的需求，并反馈至公司。

4、客户经营情况：了解客户在所辖区域的经营情况。

 主营产品情况：了解客户主营产品情况以及各品类产品在客户主营业务中的占比，对在客户主营业务中占比较高且非我公司产品的情况，应深入了解该产品是否为我公司同类，如为我公司同类产品则需设法用公司产品全面替换该竞品。如非我公司同类产品，则可策略性引导客户加大我公司产品的经营占比。销售经理了解情况后，需以书面形式详细反馈。

 进销存：

 进货情况：了解客户的进货情况，是否按计划从公司进货，是否存在非正常渠道进货情况，督促客户按计划从公司进货。 销售情况：

了解客户的销售渠道，是否均经由报备的渠道销售产品，是否存在串货、跨区域销售情况。要求客户报备所有销售渠道并且从公司规定渠道进货。了解客户从公司订购的所有产品，是否均按计划销售，协助客户快速销售产品。

 库存情况：了解客户的库存情况，是否存在大批量库存、是否不良/过期库存，协助客户有效处理库存产品。避免库存产品过期造成客户损失或因客户不当处理库存产品造成当地市场的恶性竞争。 货款：

 应付公司货款：了解客户是否按约定按期将货款付至公司账户，督促客户按期付款，清理公司应收账款，避免产生坏账。

 销售回款：了解客户产品销售回款是否良性发展，是否存在下游客户拖欠货款，拒不付款等情况，了解详细情况并协助客户催收货款，保证客户销售业务良性循环，进而保障客户能够按期付清应付公司货款。如有此类情况销售经理需以书面详细说明情况并反馈至公司，以便公司提前预案，避免该客户资金链出问题后公司无法及时响应，影响该地区市场的发展。

 价格体系：了解客户在该地区经营我公司产品的价格体系，是否符合公司的价格原则，价格是否合理，所定价格是否影响良性销售。

5、通过客户回访，了解客户在经营过程中是否存在规范公司规定或是不合理行为，销售经理需及时将相关情况以书面形式反馈至公司。

第六条 回访内容反馈

销售经理在客户回访过程中了解到的任何情况，均需以书面形式反馈至相应的区域经理及公司相关人员。

第七条 考核及惩罚

客户回访及情况反馈将作为每月销售人员考核的指标之一，根据客户回访工作落实情况及有效性定考核结果，考核结果将直接影响员工当月的绩效工资。

第三章 附 则

第八条 本管理办法由XX部制定并负责解释。第九条 本管理办法经公司审批核发之日起执行。

**第二篇：销售部客户回访管理办法**

青岛欧莱德机械制造有限公司

客户回访管理办法

目 的：为规范客户管理，避免有价值的客户流失，将终端业务做得更专业化，提高公司信誉，更好的传播公司客户服务理念。

适用范围：所涉及的所有经销商/终端客户 具体内容：

1、经销商回访

1.1各业务员应及时关注所负责区域车辆的客户交付情况，及时从《销售日报表》中查看所负责区域发车情况；

1.2业务员做到每个车交付时都要做回访，并做好相应的回该记录台帐。要第一时间以不同方式获取经销商/终端客户的对我公司产品的反馈信息，发现问题及时记录解决，技术问题应及时与技术部门沟通并记录，物流驾送问题应及时跟销售部沟通；

1.3各业务员应积极帮助经销商交付整车，推出我公司货箱卖点，减轻经销商在货箱推销上的难度，遇到问题应灵活变通，同时要获取更多的本区域对货箱的特殊要求，下次同区域终端客户再出现时，要做到在上一个货箱的基础上，从技术角度出发要更加贴合用户的需要；

1.4要根据公司统一对经销商的分类进行回访，年销量在100台以上的客户定义为A级客户，针对此类客户业务员要至少每隔10天进行一次回访（技术部门至少每隔三月进行一次回访），主要针对市场需求、产品技术状态、产品质量以及产品价格等方面回访并做记录；年销量在50台-100台之间的客户定义为B级客户，针对此类客

青岛欧莱德机械制造有限公司

户业务员要至少每隔15天进行一次回访，主要针对市场需求、产品技术状态、产品质量以及产品价格等方面回访并做记录；年销量在10-50台之间的客户定义为C级客户，针对此类客户业务员要至少每隔30天进行一次回访主要针对市场需求、产品技术状态、产品质量以及产品价格等方面回访并做记录；年销量在10台以下的随机散户，业务员要从各方面考察其经销能力，着重培养有能力发展成为更高级别的合作伙伴，回访的次数业务员可以酌情自定，但需做好回访记录台帐。

1.5每次回访的各类信息业务员按照固定格式分类归拢后要及时以电子邮件或传真的方式发到销售部，销售部及时整理，需要及时反馈到技术等各相关部门的信息应及时反馈，并根据回访时间结点作记录并考核。

1.6业务员对回访信息以台帐的方式记录保存，以月度为单位上交销售部。

1.7业务员可在得到公司领导的批准下，在自己管辖区域内挑选优秀经销商进行客户回访座谈会等类似活动，费用由公司负担，但是要以书面、照片等形式收集回访活动的相关有利用价值的信息；

2、终端客户回访：

2.1业务员除定期需回访经销商外，还需要定期回访终端使用客户；

2.2在经销商的帮助下应获取终端客户信息，建立《终端客户信息台帐》；

青岛欧莱德机械制造有限公司

2.3业务员对终端客户信息应引起高度重视，业务员对一次性购买5台货箱以上的终端用户，自交车之日起每月进行回访一次，回访内容主要涵盖货箱技术设计是否符合其使用要求，货箱的做工质量是否能满足其使用工况，货箱的性价比是否优良等等。直至其出三保服务期，出三保服务期后每隔三个月应再进行回访一次，记录其回访内容。

2.4业务员对购买货箱5台以下的终端用户，应在其购车第1月、第3月、第6月的三个时间点对其进行回访，其他内容同上。

2.5若出现售后服务问题，应协助售后服务人员以良好的服务态度解决问题。

2.6回访的重要信息处理同前1.4-1.5。

3、考核：

3.1业务员所辖区域内新交车货箱1-5天内没有及时回访经销商者/终端客户者，考核责任人50元/次；

3.2业务员没有按公司规定对A、B、C、D类经销商按时回访者，考核责任人50元/次；

3.3业务员没有按公司规定对回访信息及时回传者，考核责任人50元/次；

3.4业务员没有做好终端客户信息台帐者，考核责任人50元/次；

3.5业务员没有按时对终端客户回访者，考核责任人50元/次；

青岛欧莱德机械制造有限公司

**第三篇：如何回访客户**

如何回访客户

第一步：先自我介绍，自报家门

你好，我是金五缘旗舰店的XXX，之前与您联络过，想做一个例行的回访，能打扰您1-2分钟吗?(或现在方便 接听电话吗？)

第二步：由于是老客户，询问使用情况，套近乎

是这样的，上次您在我们店铺订购了XX产品，请问使用过程有遇到 什么问题吗？（请问用得怎么样？）

第三步：逐步推进，询问下单的意向

A、顺便问一下，最近有订购的需要吗？

B、最近货源比较紧张，考虑多订购一些备用吗？

第四步：留下联络方式

非常感谢您接听我的电话，稍后我将我的联络方式发短信给您，麻烦 您查收一下，如有需要随时联络我们。谢谢

筷子回访话术：

话术一：“您好，我是天猫商城金五缘旗舰店的工作人员，您之前在天猫订购的一

次性筷子对吧，现在使用的情况怎么样呢？”

话术二：“顺便通知您一下，一次性筷子现在优惠大促销，由原来240元（每件2200双,含牙签）降至180元，优惠力度很大，不过货源有限，请问需不需要加订一下货呢？”

**第四篇：客户回访**

金蜗牛客户回访

项目地址：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

客户名称：＿＿＿＿＿＿＿电话：＿＿＿＿＿＿＿设计师：＿＿＿＿＿＿＿电话：＿＿＿＿＿＿＿工程监理：＿＿＿＿＿＿＿电话：＿＿＿＿＿＿＿

项目经理：＿＿＿＿＿＿＿电话：＿＿＿＿＿＿＿客服人员：＿＿＿＿＿＿＿电话：＿＿＿＿＿＿＿

开工时间：＿＿＿＿＿＿＿竣工时间：＿＿＿＿＿＿＿ 备注：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

第一次短信沟通：

回访时间：开工后第1天年月日

回访内容：感谢您选择金蜗牛装饰，为加强施工管理和服务质量，客服中心会根据工程进度定期给您回访电话或短信，给您带来的不便请见谅。欢迎您提出宝贵意见。本次施工为您服务的人员：项目经理：设计师：

工程监理：客服人员：，如您需要帮助，请及时与我们客服中心联系，电话：0871-7155508。预祝您家装顺利！

第一次电话回访：

回访时间：开工后年月日

回访内容：

1、您好，我们是金蜗牛装饰客服中心。您的工地已开工，今天是第一次电话回访。在施工过程中，您遇到疑问或起他问题，请您与我们客服中心及时联系。愿我们为您提供周到满意的服务。

2、开工交底，相关人员是否到齐（设计师、项目经理、工程监理）？

A、到齐B、迟到C、缺席

3、对他们的服务是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

4、您对施工进度是否清楚，图纸及资料是否齐全？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

5、工地现场是否加以保护？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

第一次电话回访回执记录

第二次短信沟通：

回访时间：隐蔽工程完工年月日

回访内容：尊敬的客户，您好！最近感觉我们公司施工情况、服务情况如何？满意则无需回复。有问题请回复信息或致电0871-7155508。我们竭诚为您服务！金蜗牛装饰客服部。

第二次电话回访：

回访时间：隐蔽工程完工年月日

回访内容：

1、设计师是否经常主动与您电话交流沟通？

A、经常联系B、普通联系C、偶尔联系D、不联系

2、施工中，工程监理是否及时把工地的进度告知您？

A、及时B、一般C、提醒告知D、从未告知

3、对您提出的问题，项目经理有没有及时给予解释或解决？

A、及时解决B、解决C、推脱D、不理会

4、您对设计师、工程监理、项目经理的服务是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意

不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

5、您对水电工艺是否认可？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

6、工程隐蔽工程是否结束？是否验收？验收时项目经理及工程监理是否到场？验收有何

问题？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

7、您对施工进度，现场文明是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意

不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

9、您对我们客服部是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意

不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

10、目前您是否有其他疑问或对我们施工有不满意的地方，请提出您宝贵的意见，我们

将加以改正。

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

第二次电话回访回执

第三次短信沟通：

回访时间：中期泥工、木工完工年月日

回访内容：尊敬的客户，您好！最近感觉我们公司施工情况、服务情况如何？满意则无需回复。有问题请回复信息或致电0871-7155508。我们竭诚为您服务！金蜗牛装饰客服部。

第三次电话回访：

回访时间：年月日

回访内容：

1、设计师是否经常主动与您电话交流沟通？

A、经常联系B、普通联系C、偶尔联系D、不联系

2、施工中，工程监理是否及时把工地的进度告知您？

A、及时B、一般C、提醒告知D、从未告知

3、对您提出的问题，项目经理有没有及时给予解释或解决？

A、及时解决B、解决C、推脱D、不理会

4、材料进场，工程监理是否及时通知您到工地进行材料验收？

A、及时B、一般C、拖延D、未告知

5、材料验收时，使用的材料是否是您指定的品牌？

A、是B、不是

6、您对我们的木工、泥工是否认可？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

7、您选购材料的过程中，材料人员有没有配合您选购或给予您建议？

A、主动配合B、配合C、一般D、不配合8、您对施工进度、施工质量、现场文明是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意 不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

8、您对我方人员守时、守信方面是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意 不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

9、家装顾问有没有及时与你们联系，家装顾问对您的服务态度您是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意 不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

11、您对我们客服部是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意 不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

10、目前您是否有其他疑问或对我们施工有不满意的地方，请提出您宝贵的意见，我们将加以改正。

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

第三次客户回访记录回执

第四次短信沟通：

尊敬的客户，您好！最近感觉我们公司施工情况、服务情况如何？满意则无需回复。有问题请回复信息或致电0871-7155508。我们竭诚为您服务！金蜗牛装饰客服部

第四次电话回访：

回访时间：竣工年月日

回访内容：

1、您对我方人员的服务是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意

不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

2、工程是否按照进度进入结尾工作？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

3、您对工程总体是否满意？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

4、您是否收到公司的保修卡？

A、是B、没有

5、您对我方人员守时、守信方面是否满意？

A、非常满意B、满意C、一般D、不满意E、非常不满意

不满意的理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

6、您对我们公司客服部是否满意？有什么更好的建议？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

7、您会把金蜗牛装饰介绍给你的朋友吗？

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

第四次客户回访记录回执

**第五篇：客户回访**

客户回访脚本

一、开头语：您好，我是山西路博科贸的售后客服，请问您是……

二、回访目的：对客户进行售后跟进，针对客户在销售公司产品过程中出现的问题进行专业性的询问，并且为公司产品的二次销售进行前期的铺垫，通过与客户的沟通，了解公司产品在市场上的优势和弊端，同时加以改进。

三、回访内容：

1、询问客户在销售我公司产品的过程中是否发现我公司产品有损坏：

具体脚本：您好，在您销售我公司产品的过程中是否发现我公司产品有损坏，如果有，我这里会记下损坏的鼠标数量和型号，然后通知公司及时为您退换和补发（必要的时候征求客户意见，询问是否可以让我们的业务人员在出差的时候将需要退换或者补发的货物送达，为公司产品的二次销售做好前期铺垫）。

2、必要的情况下询问客户是否需要进行补货，使回访电话起到一种营销的效果：

具体脚本：您好，那您看您那里是否需要进行补货，如果需要，请您告诉我您需要补货的数量和型号，公司会尽快为您发货。

3、告知客户公司客服电话：

具体脚本：您好，现在您电话上面显示的就是我们路博科贸的客服电话，如果您日后需要补货或者其他的售后咨询，您可以随时拨打我们的售后电话, 我们公司的工作时间为早9点到晚5点（星期日不上班）。

四，结束语：先生/女士，如果您在销售我们产品的过程中有任何问题，您随时可以拨打我们公司的售后电话，或者您有时间可以来我公司看看，我们会更好的为您服务，那就不打扰您了，再见！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！