# 关于售后服务礼仪

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-04-01

*售后服务礼仪是针对产品销售出去后员工服务客户礼仪，本文是小编为大家整理的关于售后服务礼仪，仅供参考借鉴，希望可以帮助到大家。 一、 售后服务礼仪的内容 1、 为消费者安装、调试产品; 2、 根据消费者要求，进行有关使用等方面的技术指...*

售后服务礼仪是针对产品销售出去后员工服务客户礼仪，本文是小编为大家整理的关于售后服务礼仪，仅供参考借鉴，希望可以帮助到大家。

一、 售后服务礼仪的内容

1、 为消费者安装、调试产品;

2、 根据消费者要求，进行有关使用等方面的技术指导;

3、 保证维修零配件的供应;

4、 负责维修服务;

5、 对产品实行三包，即包修、包换、包退。现在许多人认为产品售后服务就是为三包，这是一种狭隘的理解;

6、 处理消费者来信来访，解答消费者的咨询。同时用各种方式征集消费者对产品的意见，并根据情况及时改进。

店客服专员的基本职责有以下几点：

(一) 负责本中心的客户关系管理，分析客户信息，如忠诚客户，一般客户，流失客户，设计相应的活动，提高客户保留率。

(二) 负责本中心的预约和跟踪服务运作。

(三) 负责预约和跟踪信息的汇总和分析。

(四) 负责处理预约和跟踪中所遇到的客户投诉。

(五) 负责预约及跟踪工作流程的不断优化。

从以上职责可以看出，汽车4S店客服专员是需要经常使用电话和客户沟通的。电话礼仪必不可少。

一、打电话礼仪：

1、选好时间。打电话时，如非重要事情，尽量避开受话人休息、用餐的时间，而且最好别在节假日打扰对方。

2、掌握通话时间。打电话前，最好先想好要讲的内容，以便节约通话时间，不要现想现说，通常一次通话不应长于3分钟，即所谓的3分钟原则。

3、态度友好。通话时不要大喊大叫，震耳欲聋。

4、用语规范。通话之初，应先做自我介绍。请受话人找人或代转时，应说劳驾或麻烦您，不要认为这是理所应当的。

用语：您好，我是XX售后服务部，我是XX，请转接XX部门，XX先生

如果欲寻找的对方接听电话后，先自我介绍，并说明来意;

用语：XX先生，您好，我是XX店售后服务部，我是服务顾问XX，我来电是向您报告有关您车子保养的状况，不知您是否有5分钟时间让我来说明?

如果欲寻找的对方不在，留下信息内包括你的姓名，你的公司和联络电话号码;

用语：请问您能帮忙留言吗?我的姓名是XX，XX店售后服务部，联络电话是 XXX

二、接电话礼仪

1、三声之内接起电话。这是接听电话最基本的礼仪，不要让客户等待。

2、主动问候，报部门介绍自己。

接听电话首先就是清楚报公司名及姓名，让对方马上识别。用语：XX店售后服务部，您好，我是服务顾问XX，顾客希望与一个真实的人在进行交谈，而非无名氏，最好的方法是通报全名。

3、电话用语应文明、礼貌，态度应热情、谦和、诚恳，语调应平和，音量要适中。

4、须搁置电话时或让客户等待时;应给予说明，并至歉。每过20秒留意一下对方，向对方了解是否愿意等下去。

5、转接电话要迅速：每一位客服都必须学会自行解决电话问题，如果自己解决不了再转接正确的分机上，并要让对方知道电话是转给谁的。

6、感谢对方来电，并礼貌地结束电话。在电话结束时，应用积极的态度，同时要使用对方的名字来感谢对方。

三、转接电话礼仪

1. 如果对方请你代传电话，应弄明白对方是谁，要找什幺人，以便与接电话人联系。

用语：请问那里找， 请问那一位

2. 确认转接后，请告知对方稍等片刻，并迅速找人。如果不放下听筒呼喊距离较远的人，可用手轻捂话筒或保留按钮，然后再呼喊接话人。

用语：马上为您转接，请稍后，

3. 转接电话，必须确认电话完成转接无误，如果转接一段时间后，指定接话人仍无法应答电话，应立即重复接听，并寻问对方是否继续等待。

用语：XX先生，对不起，XX不在或正在开会，是否由我为您服务。

四、电话留言礼仪

如果客户来电所寻找的同事不在，务必请客户留下信息。

留言五要素：

a、致：即给谁的留言

b、发自：谁想要留言

c、日期：最好也包括具体时间

d、记录者签名：有助于寻找线索，或弄清不明白的地方

e、内容：

有的客户，可能职位较高者，如果你未要求他留言，他可能会认为你公司是非常没有礼仪的公司。这种情况你可以使用下列话术：

对不起，XX他现在不在，我是服务顾问XX，请问可以让我来服务吗?

对不起，XX他目前在开会，是否可以留言，我会转告他。

请问您的大名，您的公司名称，您的电话，何时给您回电比较方便?

五、其他注意事项

1、保持微笑，微笑会感应你说话的语调，让说话气氛很温馨而传染给客户。

2、让客户感到舒适、轻松，没有压迫感。

3、如果无意的打喷嚏或咳嗽，赶快跟客户说对不起。

4、切勿在说电话时一边吃零食，抽烟或嚼口香糖，这是非常不礼貌的。

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！