# 销售服务规范

QDHYYJ-ZY04-2019

为统一销售人员的行为规范，不断提升服务质量环境，以满足客户需求，更好地为客户服务，特制定本规范。

一、范围

本标准规定了公司产品的销售岗位销售人员的工作环境、仪表、用语、行为等服务规范；本标准适用于设备的销售人员。

二、职责

（一）严格执行“以顾客为关注焦点”销售工作原则。

（二）服务的原则：严格执行服务承诺制度、首问责任制度、首办责任制度、一站式服务制度、责任追究制度。

（三）业务部经理负责对公司销售岗位销售人员进行管理，并负责进行自我监督检查。

（四）公司办公室监督、考核业务部销售人员的服务工作。

三、标准

（一）工作环境、仪表、用语、行为规范

1．工作区域必须保持清洁，工作台面上不得堆放与工作无关的物品。

2．禁止带领无关人员到工作场所，并严禁大声喧哗。

3．销售人员必须按公司要求着装整齐、仪表仪容保持整洁。

4．服务的全过程必须执行“三声”（迎客声、应答声、送客声）文明礼貌用语，称谓准确，态度和蔼，说话和气，禁用服务忌语。

5．热情接待客户，主动了解客户需求，向客户介绍销售照明设备的性能、特点及其注意事项。指导客户选购适宜的设备。

6．客户提货时，要主动打开向客户确认产品是否完好齐全。不得以任何理由拒绝检查。

7．主动向客户介绍产品使用注意事项，做好售后服务工作。

8．客户购买产品，并同时要求添加等服务时，要记录购买者姓名、地址及联系电话，及时将信息通知服务人员。如有我公司无法服务的情况，要及时告知客户妥善处理。

四、检查与考核

（一）业务部经理要定期或不定期地对销售人员进行自查和考核。同时接受办公室负责人的服务规范检查。

（二）对违反本标准规定的人员进行教育，造成客户投诉的应及时做好善后工作。

（三）对违反本标准的人员由此造成的客户损失由责任人承担。

（四）因违反本标准而造成客户投诉的，投诉责任将纳入该公司年度责任指标考核范围。

五、附则

本规范从发文之日起执行

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710