

CRM — 客户关系管理系统

主要功能及优势推荐



版本：2011.12.01

上海思顶信息科技有限公司



汽车客户关系管理系统

siding.cn

CRM

汽车客户关系管理系统
AUTO CUSTOMER RELATION MANAGE SYSTEM

用户名: ADMIN

密码:

登录 取消

Copyright ©2011 All Reserved By Shanghai Thinking Technology Co.,Ltd.

思顶科技
THINKING TECHNOLOGY

初始用户名: ADMIN;

初始密码: 123456;

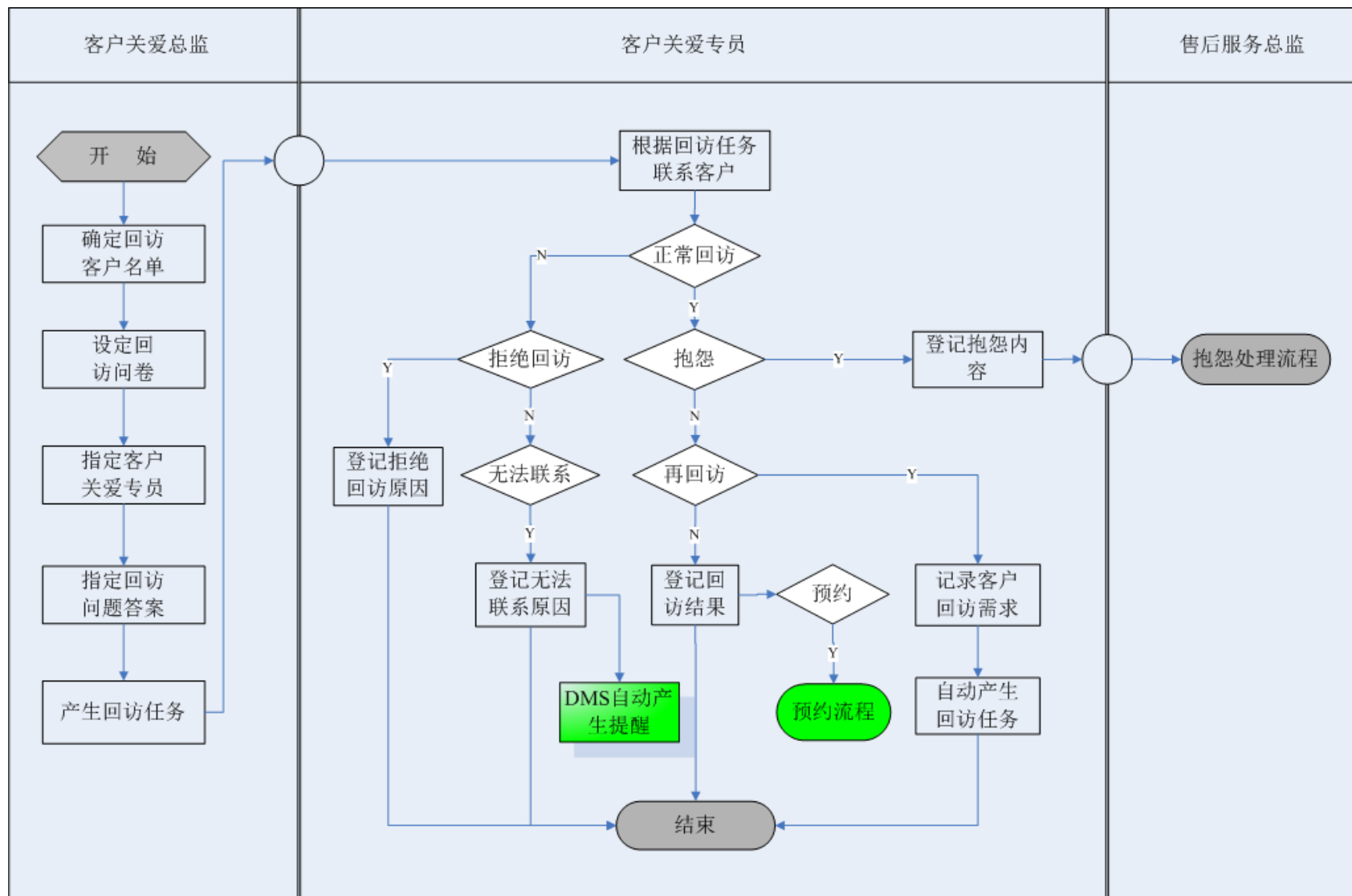


- 关爱提醒全面
 - 抱怨跟踪及时
 - 工作自动提醒
 - 提高客户满意度
 - 提高客户忠诚度
 - 降低客户流失率
 - 减少客户抱怨
-
-

客户关爱中心



客户关爱通用流程



关爱任务安排

丰富的查询条件设置，准确筛选出目标关爱客户

常规满意度回访安排

查询 Excel导出短信提醒 确定 取消 关闭

结算日期在 2012-05-01 至 2012-05-31 回访比例 100 % 牌照号 车辆性质 修理类型

☐ 购车日期 2012-06-06 至 2012-06-06 车型大类 维修总金额在 至

☐ 修理类型 服务顾问

公里数在 至 客户类型

委托书号	客户名称	联系人	牌照号	修理日期	车型大类	车型名称	修理类型	服务顾问
201205-0016	于力	于力	鲁J-85107	2012-05-02	明锐	明锐1.4TSI	索赔	石东旭
201205-0366	宋斌	宋斌	鲁J-V7227	2012-05-21	明锐	明锐1.6L 16V...	索赔	孙鹏
201205-0165	滕飞	滕飞	鲁J-22040	2012-05-10	昊锐			孙鹏
201205-0180	步兵	步兵	鲁J-06540	2012-05-10	明锐			孙鹏
201205-0290	孙常泉	孙常泉	鲁J-SZ916	2012-05-17	明锐			孙鹏
201205-0156	程兆林	程兆林	鲁J-UZ277	2012-05-09				石东旭

回访问卷 常规满意度回访

选择	问题大类	选择	回访问题
<input checked="" type="checkbox"/>	常规满意...	<input checked="" type="checkbox"/>	你对接车过程所花时间(您等待被招呼...
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	你对提车过程迅速(包括等待被接待的...
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	您对4s店顾客休息区舒适程度(包括座...
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	您对4S店正确、彻底的完成维修保养工...
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	您对从接车到提车,这次服务总共花费...

问题评价 回访开始日期 2012-06-06 回访期限 2012-06-06

☒ 非常满意 ☒ 一般 ☒ 非常不满意

☒ 满意 ☒ 不满意

分配原则

☒ 按随机平均分配原则 ☐ 按责任车型原则 ☐ 按责任修理类型原则

☒ 王盼盼

☐ 王玉

查询结果 共有 47 条记录

灵活设定客户评价结果规则

指定专用的回访问卷，针对性更高

关爱专员设定

任务自动提醒给责任人

业务提醒

保养回访任务数【120】

常规满意度回访任务数【52】

流失回访任务数【132】

其它专题回访任务数【102】

常规满意度回访登记

当前关爱客户历史回访记录

回访日期	回访类别	回访情况	综合评语	回访说明	无效回访	抢
2012-05-01				客户对我们的服务非常满意		
2012-02-18				3天之内有过历史回访记录，...		
2012-02-18				其他品牌车辆		
2011-05-24				客户已空号		
2011-04-25	普通满意度	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满		

关爱任务清单

回访对象	再回访说明
201109-0170	
201205-0016	
201205-0024	
201205-0045	
201205-0087	

公务车
首次进站来源
委托书号 201109-0170
牌照号 鲁J-H0600
车型 OTHERS
回访日期 2012-06-06
☐ 本站购车

购车日期 2006-02-24
行驶里程 162166.00
车型名称 其他
客户名称 北方泰德
联系人 北方泰德
联系地址 泰安北方车辆有限责任公司

手机号码 8561899
联系电话 8561899
修理日期 2011-09-14 10:23:00
结算日期 2012-05-05 17:08:00
修理类型 普通修理

距本站车程 0 (分钟)
☐ IC卡客户
当前积分 0.00
服务顾问 石东旭
提醒保养公里数 209234
提醒保养日期 2013/3/15 0:00:0
月平均里程数 2134

回访方式 电话
回访开始时间 2012-06-06 11:41:33
委托书说明

修理工时
修理材料
销售材料
总金额: 1586.00

W	修理内容	修理工
	更换两后轮胎	008
	更换前片	008

本次关爱话术

回访问题

问题评价

首先,请问您对我们所提供服务的总体满意度如何?

你对接车过程所花时间(您等待被招呼的时间、和服务顾问在维修保养工作开始之前,服务顾问对即将开展的工作进行您对4S店正确、彻底的完成维修保养工作的满意程度如何?您对已完成的维修保养项目或结算清单的解释满意程度如何?你对提车过程迅速(包括等待被接待的时间,填写书面文件和提车)的满意程度如何?

当前关爱客户本次维修记录、修理材料、修理费用、涉及修理工

多种关爱结果供选择登记,以便应对不同的客户

再回访
再回访时间
再回访说明

无法联系
无法联系原因

拒绝回访
拒绝回访说明

无效回访
无效回访说明

预约修理
预约修理类

预约转入修理系统
预约内容

维修历史(X)

保存(S)

取消(C)

退出(X)

关爱任务监控

0.3] 4.5K/S 0.09K/S

注销登录 退出系统 [V1.0.0.3] 版本升级说明

任务分配

安排回访 查询 Excel导出 删除 回访明细 取消 关闭

安排时间 2012-06-06 至 2012-06-06 回访人 完成情况 已完成

回访计划	修理类型	回访人	安排数	完成数	正常回访	无效回访	再回访	无法联系	拒绝回访	安排日期	开始回访日期
201206H0001	...	王盼盼	47	1	1	0	0	0	0	2012-06-06	2012-06-06

管理人员时刻监控、了解关爱工作进度

1.0.3]

注销登录 退出系统

OK/S OK/S 0.0.31 版本升级说明

常规满意度回访明细查询

电话回访报告打印 Excel导出 回访明细 抱怨明细 取消 关闭

结算日期 2012-06-14 至 2012-06-14 回访计划 回访完成 顾客抱怨 抱怨来源
修理日期 2012-06-14 至 2012-06-14 牌照号 服务顾问 修理类型
回访日期 2012-06-14 至 2012-06-14 回访员 综合评述 回访方式 回访状态

回访结果

购车日期	回访结果	综合评述	回访说明	顾客抱怨	抱怨单号	修理类型
2010-02-04	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			普通修理
2010-05-30	正常回访	建议	客户对我们的服务表示非常满意 客户反映维修人员比较少 维修时间比较长建议我们多招点维修工			事故车
2009-04-17	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			事故车
2009-10-09	正常回访	表扬	客户反映对我们的服务非常满意			常规保养
2010-06-10	正常回访	表扬	客户反映对我们的服务非常满意			常规保养
2010-03-20	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			常规保养
2010-03-20	正常回访		3天之内有过历史回访记录, 本次不再回访!			事故车
2008-07-10	正常回访	表扬	客户反映对服务非常满意			常规保养
2009-11-26	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			事故车
2009-03-14	正常回访	表扬	回访中客户态度积极, 能够对于我们的问题给予积极反馈			常规保养
2010-06-15	正常回访	表扬	客户反映对我们的服务非常满意			索赔
2010-05-23	正常回访	表扬	客户反映对我们的服务非常满意			索赔
2009-07-14	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			常规保养
2010-03-29	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			索赔
2008-12-09	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			普通修理
2006-02-24	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			普通修理
2010-03-19	正常回访	建议	客户反映希望能有些比较优惠的活动			首次保养
2008-10-10	正常回访	表扬	客户对我们的服务表示非常满意			常规保养

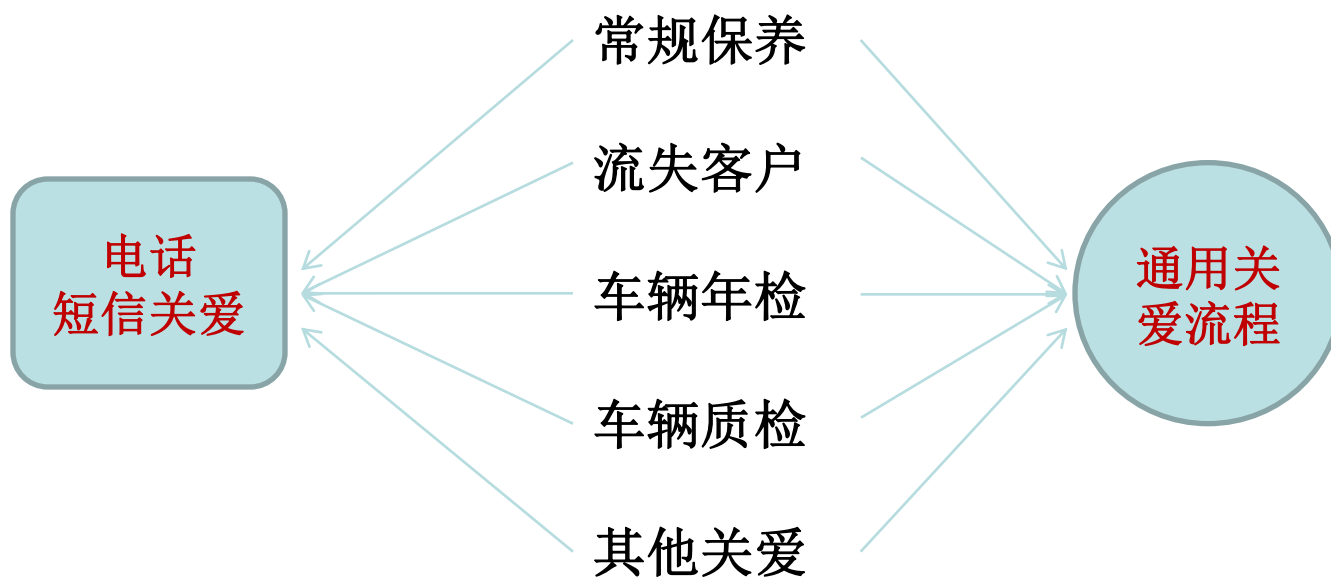
关爱详细情况查看, 可导出、可汇总

全选

查询结果 共有 7774 条

提示: 蓝色为抱怨记录

关爱流程适用范围



常规保养关爱返站情况

0.0.3] 0.07K/S 0K/S [V1.0.0.3] 版本升级说明

注销登录 退出系统

任务分配 返站情况

查询 Excel导出 取消 维修历史 关闭

安排日期 2011-06-06 至 2012-06-06 返站修理日期 2012-06-06 至 2012-06-06 保养批号 是否返站

返站修理类型 提醒方式 电话

保养批号	安排日期	牌照号	车型	客户名称	联系电话	手机号码	返站	首次返站日期	首次返站修理类型
201106G0013	2011-06-11	鲁J-01278	明锐	杨磊	13605385877	13605385877	✓	2007-06-28	PDI修理
201202G0012	2012-02-21	鲁J-01278	明锐	杨磊	13605385877	13605385877	✓	2007-06-28	PDI修理
201111G0003	2011-11-04	鲁J-W5899	明锐	李欢	13518683726	13518683726	✓	2007-07-15	PDI修理
201203G0002	2012-03-06	鲁J-W5899	明锐	李欢	13518683726	13518683726	✓	2007-07-15	PDI修理
201107G0009	2011-07-09	鲁J-TV809	明锐	国虎	13395380196	13395380196	✓	2007-07-24	PDI修理
201201G0003	2012-01-09	鲁J-TV809	明锐			13395380196	✓	2007-07-24	PDI修理
201106G0012	2011-06-10	鲁J-2G456	明锐			13053877333	✓	2007-08-11	首次保养
201107G0015	2011-07-15	鲁J-R1166	明锐			13583800050	✓	2007-08-15	索赔
201204G0001	2012-04-07	鲁J-R1166	明锐			13583800050	✓	2007-08-15	索赔
201109G0010	2011-09-15	鲁J-BF899	明锐				✓	2007-08-17	PDI修理
201204G0001	2012-04-07	鲁J-BF899	明锐				✓	2007-08-17	PDI修理
201202G0006	2012-02-09	鲁J-U0158	明锐	李保武	13905383585	13905383585	✓	2007-08-26	首次保养
201204G0001	2012-04-07	鲁J-U0158	明锐	李保武	13905383585	13905383585	✓	2007-08-26	首次保养
201109G0009	2011-09-07	鲁J-00255	明锐	隋其真	13853885706	13853885706	✓	2007-08-27	索赔
201203G0002	2012-03-06	鲁J-00255	明锐	隋其真	13853885706	13853885706	✓	2007-08-27	索赔
201108G0006	2011-08-05	鲁J-XX966	明锐	张登峰	13561756867	13561756867	✓	2007-08-29	PDI修理
201205G0002	2012-05-04	鲁J-XX966	明锐	张登峰	13561756867	13561756867	✓	2007-08-29	PDI修理
201106G0023	2011-06-21	鲁J-TA088	明锐	钱涛	13583805058	13583805058	✓	2007-09-12	普通修理
201202G0014	2012-02-23	鲁J-TA088	明锐	钱涛	15853827373	15853827373	✓	2007-09-12	普通修理
201203G0002	2012-03-06	鲁J-AG369	明锐	仙伟纲	13854819638	13854819638	✓	2007-09-28	普通修理

共有 2870 条记录

常规保养之后的效果，可以通过返站查询随时了解

上限：**2年（或1年）**内曾经进站；

下限：**近半年**未进站；



◆—◆：绿色时间段内车辆曾经进站

◆—◆：红色时间段内车辆没有进站

流失客户关爱返站情况

1.0.3] OK/S OK/S

注销登录 退出系统 [V1.0.0.31] 版本升级说明

返站情况

查询 Excel导出 取消 修改客户名称 关闭

返站修理日期 2012-06-06 至 2012-06-06 流失批号 是否返站 最后进站服务顾问

流失批号	安排日期	牌照号	车型	客户名称	返站	首次返站日期	首次返站修理类型	首次返站销售金
201105P0004	2011-05-07	782900	明锐	上海安捷轿车运输有限公司				0.00
201105P0004	2011-05-07	鲁J-G2196	晶锐	郭锐	✓	2011-06-20	索赔	0.00
201105P0004	2011-05-07	鲁J-77591	明锐	刘新功	✓	2012-01-07	常规保养	0.00
201105P0005	2011-05-08	鲁J-GA958	明锐	李兴	✓	2011-05-09	常规保养	0.00
201105P0005	2011-05-08	鲁J-32019	明锐	高荣涛	✓	2011-11-02	常规保养	0.00
201105P0007	2011-05-09	鲁J-X9177	明锐	巩玉莲	✓	2011-06-06	常规保养	0.00
201105P0011	2011-05-11	鲁A-M100R	明锐	孙永健				0.00
201105P0011	2011-05-11	鲁J-R5017	晶锐		✓	2011-05-14	首次保养	0.00
201105P0011	2011-05-11	鲁J-YL267	昊锐		✓	2011-08-08	常规保养	0.00
201105P0012	2011-05-12	鲁V-1V716	明锐					0.00
201105P0012	2011-05-12	鲁J-LS508	昊锐		✓	2011-06-07	索赔	0.00
201105P0012	2011-05-12	鲁J-TT869	明锐		✓	2011-08-21	常规保养	0.00
201105P0013	2011-05-14	鲁J-03569	明锐		✓	2011-11-19	常规保养	0.00
201105P0014	2011-05-16	鲁J-51616	明锐	范力美				0.00
201105P0014	2011-05-16	鲁J-32006	明锐	王道军	✓	2011-07-02	常规保养	0.00
201105P0015	2011-05-17	鲁J-77686	明锐	张磊	✓	2011-06-06	常规保养	0.00
201105P0015	2011-05-17	鲁J-11956	晶锐	孙晓燕	✓	2011-11-16	常规保养	0.00
201105P0016	2011-05-20	鲁J-LR157	明锐	田东正	✓	2011-06-02	常规保养	0.00
201105P0016	2011-05-20	鲁J-RH966	明锐	李开忠	✓	2011-06-26	常规保养	0.00
201105P0017	2011-05-21	鲁J-G1868	明锐	田茂迎	✓	2011-06-04	普通修理	0.00
201105P0017	2011-05-21	鲁J-YH609	明锐	尹镇	✓	2011-07-24	常规保养	0.00
201105P0019	2011-05-22	鲁J-K1361	明锐	潘利军				0.00

共有 909 条记录

流失客户跟踪关爱之后的效果，可以通过返站查询了解

流失客户关爱返站统计

0.0.3] 0.07K/S 0K/S

注销登录 退出系统 [V1.0.0.3] 版本升级说明

返站统计

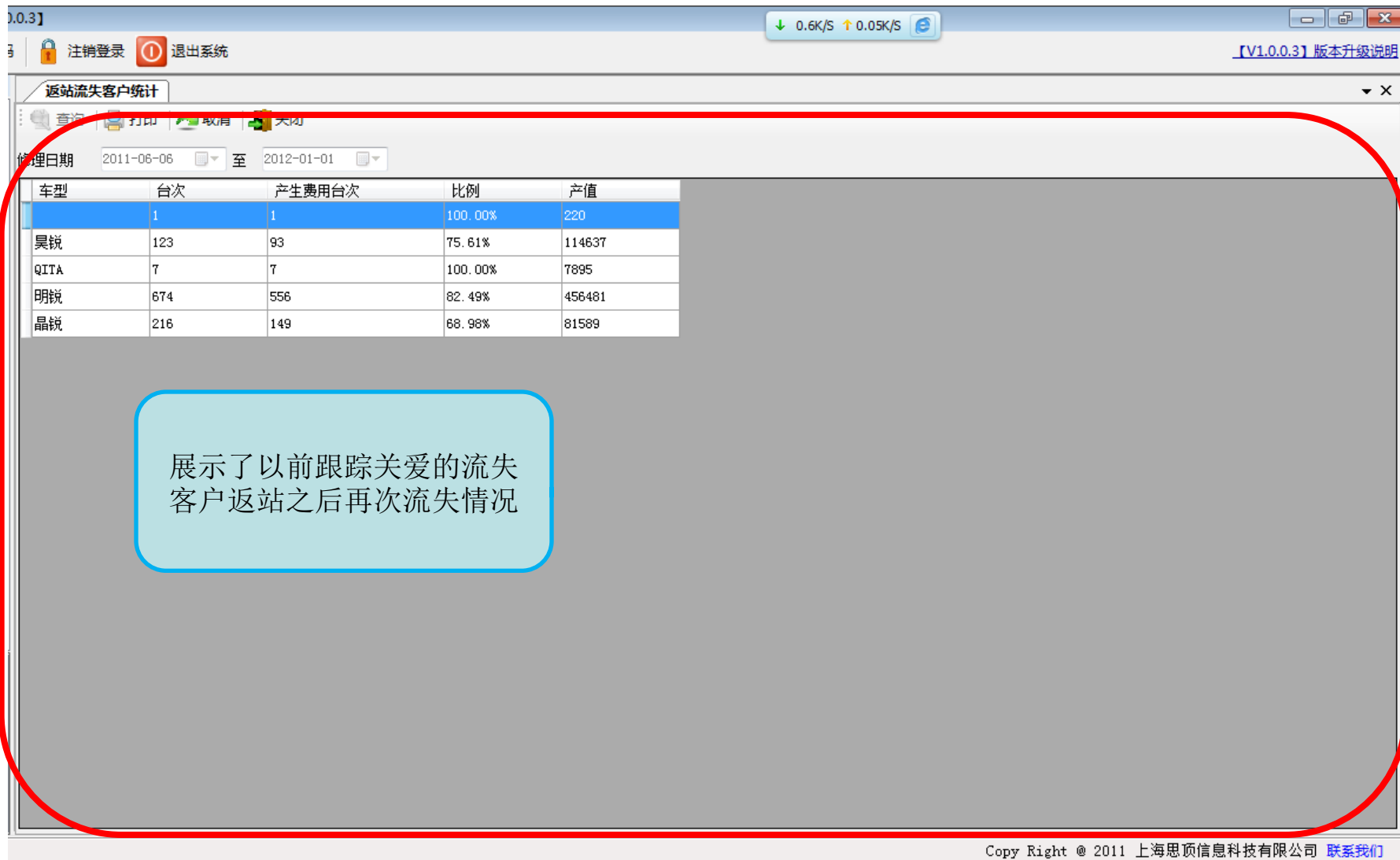
查询 打印 Excel导出 取消 关闭

批次号前六位: 201111 * 注意: 格式如 200801 统计的结果为2008年1、2、3月返站维修情况

车型	数量	2011-11月台次	2011-11月产生费用台次	2011-11月比例	2011-11月产值	2011-12月台次	2011-12月产生费用台次
昊锐	3	1	1	100.00%	684	1	1
晶锐	6	1	1	100.00%	886	3	3
明锐	18	2	2	100.00%	1121	4	3

展示流失客户跟踪关爱后连续3月的进站情况汇总

Copy Right @ 2011 上海思顶信息科技有限公司 联系我们



年检关爱返站情况

1.0.3] 0K/S 0.04K/S

注销登录 退出系统 [V1.0.0.3] 版本升级说明

返站情况

查询 Excel导出 取消 关闭



安排日期 2011-06-06 至 2012-06-06 返站修理日期 2012-06-06 至 2012-06-06 年检批号 是否返站 提醒方式 电话

年检批号	安排日期	牌照号	车型	客户名称	返站	首次返站日期	首次返站修理类型	首次返站销售金额
展示年检车辆在关爱提醒后的返站检查情况								




Copy Right @ 2011 上海思顶信息科技有限公司 联系我们


对于需要提供代检服务的客户，在系统中进行登记：

0.0.3】

 注销登录  退出系统

返站情况 代检车辆信息登记

 保存  取消  关闭

牌照号	吉A-FH875	客户名称	何冰
联系人	何冰	联系电话	13578639991
购车日期	2009-09-15		
登记人	王盼盼	登记日期	2012-05-06 

质保期关爱返站情况

0.3] 0.07K/S 0K/S

注销登录 退出系统

【V1.0.0.3】版本升级说明

返站情况

查询 Excel导出 取消 关闭

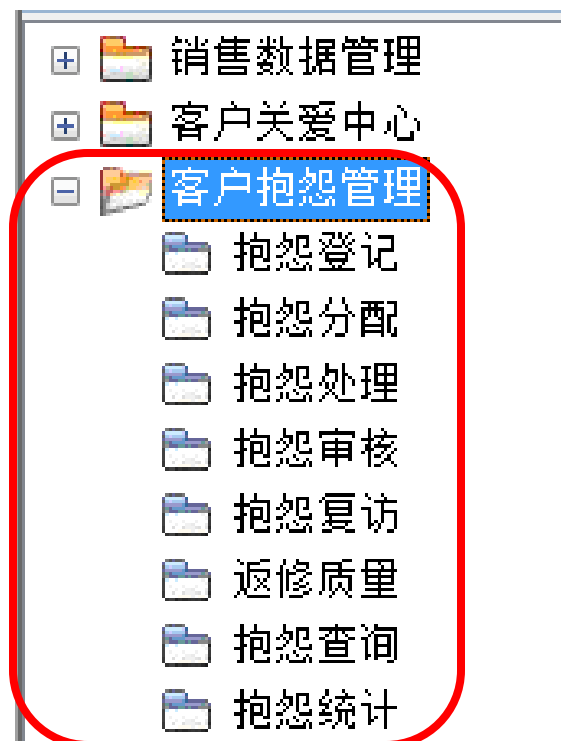
安排日期 2011-06-06 至 2012-06-06 返站修理日期 2012-06-06 至 2012-06-06 质保期批号 是否返站 提醒方式 电话

质保批号	安排日期	牌照号	车型	客户名称	返站	首次返站日期	首次返站修理类型	首次返站销售金额
201205S0001	2012-05-03	鲁J-D6395	晶锐	张璐				0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-0Y836	明锐	石祥文	✓	2010-03-16	事故车	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-A1183	明锐	梁全宁	✓	2010-03-19	PDI修理	0
201203S0004	2012-03-13	鲁A-X978T	昊锐	徐涛	✓	2010-03-19	PDI修理	0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-LP100	昊锐	泰安市大展城市发展有限公司	✓	2010-03-23	索赔	0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-W9097	昊锐	万培臣	✓	2010-03-27	索赔	0
201203S0004	2012-03-13	701885	明锐	谭霞	✓	2010-03-27	索赔	0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-53923	昊锐			2010-03-28	索赔	0
201205S0001	2012-05-03	鲁J-FX003	昊锐			2010-03-30	事故车	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-T9517	明锐			2010-04-04	PDI修理	0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-LN676	明锐			2010-04-10	索赔	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-JA009	明锐			2010-04-12	索赔	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-M7757	昊锐			2010-04-14	索赔	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-WP716	明锐			2010-04-18	PDI修理	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-5F267	昊锐	薛焕军	✓	2010-04-22	索赔	0
201203S0004	2012-03-13	豫H-DJ568	明锐	奚建国	✓	2010-04-24	事故车	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-TK977	昊锐	陈建民	✓	2010-04-26	索赔	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-Y0286	明锐	董广伟	✓	2010-04-27	PDI修理	0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-V5096	晶锐	谢庆	✓	2010-05-03	免费检测	0
201203S0004	2012-03-13	鲁J-G9001	昊锐	泰安北方车辆有限责任公司	✓	2010-05-04	首次保养	0
201203S0005	2012-03-19	鲁J-N8897	明锐	靖民	✓	2010-05-06	免费检测	0
201205S0001	2012-05-03	鲁J-T9588	昊锐	徐俊峰	✓	2010-05-07	索赔	0

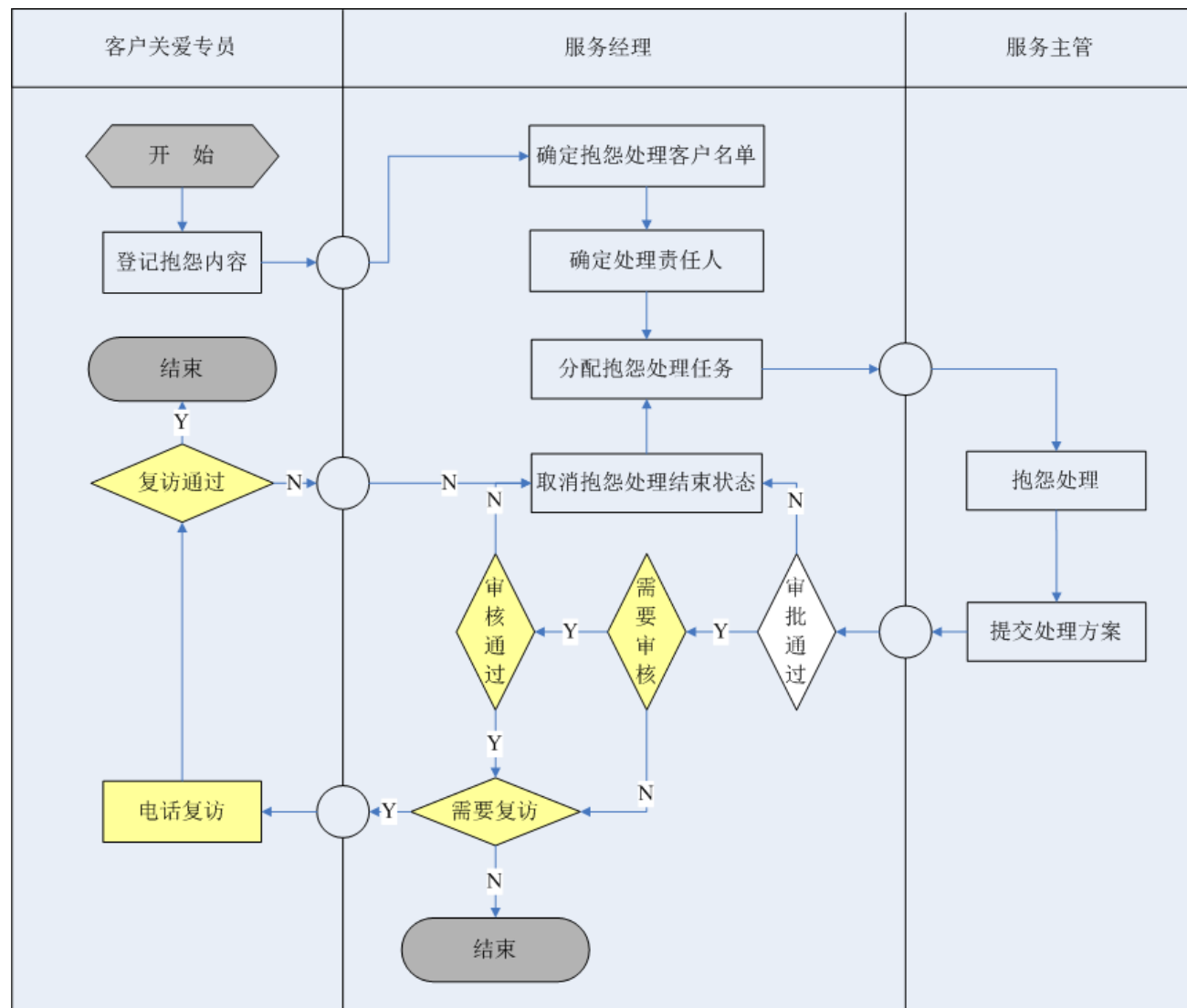
共有 90 条记录

Copy Right @ 2011 上海思顶信息科技有限公司 联系我们

客户抱怨管理




抱怨跟踪处理标准流程







1、可审核;

2、可复访;

0.3] ↓ 0.1K/S

 注销登录  退出系统

抱怨登记

 新建  保存  取消  维修历史  关闭

抱怨编号	201206T0001	抱怨来源	现场投诉		
委托书号		修理日期		修理类型	
牌照号	沪C-F7233	底盘号	LSVAG21Z872331736	发动机号	BYJ011687
变速箱号		车型大类	明锐	购车日期	2007-09-20
客户名称	上海大众			联系人	刘勇琪
移动电话	13853109818	联系电话	13853109818	<input type="checkbox"/> IC卡客户	当前积分 0.00
投诉日期	2012-06-06	厂商投诉编号			
投诉级别	抱怨	抱怨种类	对待顾客服务态度		选择
顾客描述	前台服务顾问态度傲慢				

抱怨跟踪任务安排一

抱怨分配

查询

抱怨处理...

Excel导出

维修历史

取消

关闭

☐ 抱怨日期
 2012-06-06 至 2012-06-06

☐ 回访类型

☐ 抱怨级别

☐ 抱怨来源

☐ 处理责任人

牌 照 号

车 型

☐ 抱怨种类

☐ 责任大类

☐ 责任小类

☐ 处理结果

问题责任人

☐ 无效抱怨

☐ 客户名称

☐ 服务顾问

☐ 处理情况

☐ 结 算 日 期
 2012-06-06 至 2012-06-06

☐ 安排日期
 2012-06-06 至 2012-06-06

☐ 首次调查日期
 2012-06-06 至 2012-06-06

☐ 首次安抚日期
 2012-06-06 至 2012-06-06

☐ 审核日期
 2012-06-06 至 2012-06-06

☐ 复 访 日 期
 2012-06-06 至 2012-06-06



抱怨处理						OK/S ↑ OK/S	
<input checked="" type="checkbox"/> 确定 <input type="checkbox"/> 历史回访明细 <input type="checkbox"/> 维修历史 <input type="button" value="关闭"/>							
抱怨编号 201206T0001		受理时间 2012/6/6		抱怨来源 现场投诉		抱怨种类 对待顾客服务态度	
牌 照 号沪C-F7233		底 盘 号LSVAG21Z8723317		发动机号 BYJ011687		变 速 箱号	
客户名称 上海大众		联 系 人刘勇琪		联系电话 13853109818		手机号码 13853109818	
<input type="checkbox"/> 本站销售		<input type="checkbox"/> IC卡客户		当前积分 0.00		委托书号	
				修理类型		修理日期 1900/1/1 0	
抱怨级别 抱怨		抱怨内容 前台服务顾问态度傲慢					
内部调查人	完成	调查人	完成期限	内部调查说明			
		孙鹏	2012-06-06	该客户已向总部投诉，请及时跟进			
内部调查过程	调查人	调查日期	调查方案				
本次调查说明							
<input type="checkbox"/> 调查完成 完成日期 责任大类 <input type="button" value="选择"/>							
责任小类		<input type="button" value="选择"/>	责任人员		<input type="button" value="选择"/>		
责任部门		<input type="button" value="选择"/>	处理情况				
抱怨原因					<input type="button" value="选择"/>	由： 于 日寄出 信/礼品	
长期质量保证措施							
处理方式 <input type="checkbox"/> 返修 <input type="checkbox"/> 索赔/商誉 <input type="checkbox"/> 保值单据 <input type="checkbox"/> 杂项							
<input type="checkbox"/> 处理结束 <input type="checkbox"/> 无效抱怨 无效原因							
抱怨审核	审核人	审核日期	审核建议				
回访中心	复访人	复访结果	复访日期	复访说明			
审核结果		<input type="button" value="意见"/>	复访结果		<input type="button" value="复访状态"/>	复访说明	

抱怨跟踪处理

抱怨处理
OK/S
OK/S

确定
历史回访明细
维修历史
关闭

抱怨编号 201206T0001 受理时间 2012/6/6 抱怨来源 现场投诉 抱怨种类 对待顾客服务态度 登记人 王盼盼 厂商投诉单号
 牌照号 沪C-F7233 底盘号 LSVAG21Z8723317 发动机号 BYJ011687 变速箱号 车型 明锐 购车日期 2007-09-20
 客户名称 上海大众 联系人 刘勇琪 联系电话 13853109818 手机号码 13853109818 联系地址 上海市
☐ 本站销售 ☐ IC卡客户 当前积分 0.00 委托书号 修理类型 修理日期 1900/1/1 0 服务顾问
 抱怨级别 抱怨 抱怨内容 前台服务顾问态度傲慢

完成	调查人	完成期限	内部调查说明
	孙鹏	2012-06-06	该客户已向总部投诉, 请及时跟进

完成	安抚人	完成期限	安抚任务说明

内部调查	调查人	调查日期	调查方案
过程			

安抚处理	安抚人	安抚日期	安抚方案
过程			

本次调查说明
 服务顾问张明确实在平时接待的时候服务态度不够友好

☒ 调查完成 完成日期 2012-06-06 责任大类 对待顾客服务态度 选择
 责任小类 服务态度 选择 责任人员 陈玉 选择
 责任部门 服务顾问 选择 处理情况
 抱怨原因 选择 由: 于 日寄出 信/礼品

长期质量保证措施
 处理方式 ☐ 返修 ☐ 索赔/商誉 ☐ 保值单据 ☐ 杂项
☐ 处理结束 ☐ 无效抱怨 无效原因

抱怨审核	审核人	审核日期	审核建议

回访中心	复访人	复访结果	复访日期	复访说明

审核结果 审核意见 复访结果 复访状态 复访说明

抱怨跟踪处理结果一级审批

抱怨处理
OK/S
中

确定
历史回访明细
维修历史
关闭

抱怨编号	201206T0001	受理时间	2012/6/6	抱怨来源	现场投诉	抱怨种类	对待顾客服务态度	登记人	王盼盼	厂商投诉单号	
牌照号	沪C-F7233	底盘号	LSVAG21Z8723317	发动机号	BYJ011687	变速箱号		车型	明锐	购车日期	2007-09-20
客户名称	上海大众	联系人	刘勇琪	联系电话	13853109818	手机号码	13853109818	联系地址	上海市		
<input type="checkbox"/> 本站销售	<input type="checkbox"/> IC卡客户	当前积分	0.00	委托书号		修理类型		修理日期	1900/1/1 0	服务顾问	

抱怨级别 抱怨 抱怨内容 前台服务顾问态度傲慢

内部调查人	完成	调查人	完成期限	内部调查说明
	<input checked="" type="checkbox"/>	孙鹏	2012-06-06	该客户已向总部投诉，请及时跟进

安抚负责人	完成	安抚人	完成期限	安抚任务说明

内部调查	调查人	调查日期	调查方案
	孙鹏 ...	2012-06-06 12:...	服务顾问张明确实在平时接待的时候服务态度不够

安抚处理	安抚人	安抚日期	安抚方案

本次调查说明
联系客户进行道歉，并赠送车模一个

☐ 调查完成 完成日期 责任大类 对待顾客服务态度 选择

责任小类 服务态度 选择 责任人员 陈玉 选择

责任部门 服务顾问 选择 处理情况

抱怨原因 选择 由： 于 日寄出 信/礼品

长期质量保证措施 以后避免再出现类似情况

处理方式 ☐ 返修 ☐ 索赔/商誉 ☐ 保值单据 ☐ 杂项

☒ 处理结束 ☐ 无效抱怨 无效原因

抱怨审核	审核人	审核日期	审核建议

回访中心	回访人	回访结果	回访日期	回访说明

审核结果 审核意见 回访结果 回访状态 回访说明

抱怨统计

抱怨统计

查询 Excel导出 取消 关闭

抱怨日期 2011-06-06 至 2012-06-06 ☐ 结算日期 2012-06-06 至 2012-06-06

按抱怨来源 按部门 分类统计

来源	电话回访报告	上海大众客服中心	现场投诉	合计
发放里	2			
回收里	1			
未回收里	1			

抱怨统计

查询 Excel导出 取消 关闭

抱怨日期 2011-06-06 至 2012-06-06 ☐ 结算日期 2012-06-06 至 2012-06-06

按抱怨来源 按部门 分类统计

投诉/抱怨	对待顾客服务态度	服务范围/杂项	服务顾问检查不仔细	价格	修理质量	预约	合计
销售	0	0	0	0	0	0	0
服务顾问	1	0	0	0	1	1	3
维修工	0	0	0	0	1	0	1
配件库房	0	0	0	0	0	0	0
合计	1	0	0	0	2	1	4

抱怨统计

查询 Excel导出 取消 关闭

抱怨日期 2011-06-06 至 2012-06-06 ☐ 结算日期 2012-06-06 至 2012-06-06

按抱怨来源 按部门 分类统计

序号	责任大类	数量	责任小类	数量	内容
1	对待顾客服务态度				前台服务顾问态度傲慢
2	服务范围/杂项		服务态度		客户对我们的服务表示满意
3	修理质量, 服务顾问检查不仔细	1	服务质量	1	客户表示保养后仪表盘提示

结 束

谢谢阅读！
