

回访电话技巧

操作项目	话术	注意事项
问候	您好！我是××企业客户关系顾问××。您是××先生/女士吗？××时间您在我公司购买××品牌的新能源汽车，××时间进行过维修，对您的光临及信任表示感谢，现在我公司委托我打电话给您，如果您现在方便的话，我给您做一次电话回访。	1. 客户关系顾问必须要有礼貌，自报家门 2. 确定受访对象需求，告知本企业服务事项 3. 在跟踪回访的时间、地点等方面以客户为中心（客户听电话是否方便，客户使用的是手机还是座机，最好用座机通话）
回访中	您反映的问题我已经详细记录下来了，我会及时汇报给领导及相关工作人员。您若还有什么问题需要我们帮助的，您看什么时间方便，由我们的工作人员与您进行沟通	1. 记录要详细，尽量避免客户不满与抱怨。如果有不满与抱怨，不要解释 2. 约定解决问题的时间与工作人员 3. 对待客户投诉，以《客户跟踪记录表》为依据，与客户共同解决遗留的问题，按照客户投诉流程处理
回访后	感谢您提出的宝贵意见，我将您的意见及时反馈给有关部门，非常感谢您接受我的回访，同时再次感谢您光临我企业。再见，先生/女士。	1. 详细记录客户建议或意见，详细记录回访内容 2. 在半个工作日内递交客户意见给相关领导，一个工作日反馈给客户 3. 每个月进行月报，同时制定质量分析报告和改进措施，并跟踪效果