



gibo®

# 客 户 接 待 流 程

所有努力只为客户满意多一点

More Efforts ,For Better Customer Satisfaction

# 接待流程

Reception process

## 汇报

Report

向主管汇报来访客户情况  
提前一周汇报来访人员职务、  
来访事项、随行人员数量等

## 协调

Coordinate

主管协调好接待配合部门  
注重接待细节  
打破客户心里预期

## 接待

Reception

做好接待准备  
按规范与标准进行接待安排  
全员接待

接待最高境界就是超出客户预期

# 如何做到超预期

- 客户预期
  - 企业规模
  - 品控能力
  - 管理水平
  - 产品技术
- 从细节开始打造超预期服务
- 从一线员工开始尊重客户
- 规范生产标示
- 新产品新技术
- 关键核心指标超同行
- 每一个真正的用心都能超预期

# 接待前准备

- 公司大群广播来访信息
- 生产与办公5S加强
- 欢迎屏：
  - 标准模板“欢迎公司+职务+姓名一行莅临洁博利参观指导！”
- 行政部做好茶歇安排：3人以上及外贸客户需求
  
- 执行部门： 客服部、行政部

# 接待安排

- 接送机/接送站：关注接送机时间
- 住宿：公司标准与客户标准均需考虑
- 餐饮：考虑客户饮食习惯安排
- 客户离开前在四楼前台合影留念，并发送照片给客户
  
- 执行部门：业务部

# 内部接待 规范

- A.3人以上正规接待以展厅会议室为主，3人以下以接待室接待为主
- B.正规接待由部门主管向来宾做10分钟PPT简单公司介绍
- C.公司产品展厅与内部参观
- D.提前一日通知生产部做好样品准备工作
- E.商务事项洽谈并做好会议记录
- F.参观流程：展厅--->四楼车间--->五楼办公室--->5楼实验室--->5楼车间
- H.参观节点设置：展厅、4F试水台、4F试气台、4F装配流水、4F测试台、实验室抗干扰区、实验室寿命试验区、5F流水线、5F测试台、恒温室
- G.设置全程讲解员：由李达良与张广担任讲解员，郑少波与张标亮作为候补讲解员
- H.生产部控制盒流水装配安排
- I.注意事项：接待部门检查茶歇、纸巾、空调等供应问题，会议期间做好茶水供应、展厅展品清洁与功能检查、生产部及技术部重要表单与数据记录检查

# 全员接待要求

- A.正装或工装
- B.微笑待客
- C.来宾迎面相对时，微笑点头礼貌让行
- D.来宾询问时，微笑简洁回答
- E.生产部不得在上班期间接听电话
- F.无工作需要参观期间不得随意走动

# 客户 满意

产品满意  
价格满意  
服务满意  
超预期

# 客户 转化

客户口碑  
客户信任  
订单转化

# 价值 实现

自我提高  
客户认可  
企业成长



谢谢欣赏

THANK YOU FOR WATCHING

努力追求让客户100%满意



福建洁博利厨卫科技有限公司