|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 报告人 | | 祁虹安 | | | 报告时间 | | | 2023/3/1 | | |
| 工作质量问题来源 | | | □回访不满 **☑**投诉 □问题单 □业绩不良 □现场营运检查 □多次维修  **☑其它** | | | | | | | |
| 维修/投诉单号 | | | **202302254200057003** | 客户姓名 | | 王先生 | | | 电话 | 18997379413 |
| 问  题  描  述 | 客户机型为：笔记本  客户表示个人客户，2022年7月左右京东购机，企业发票，故障自动关机，服务站告知需更换主板、硬盘，大概5-6天，目要求明确寄修过程中出现损失谁承担，客户认为时间长，影响工作，反馈机器质量差，有向其他反应的倾向 诉求:客户要求退机 方案:已安抚，解释服务站需给客户定件才能更换，客户不认可， | | | | | | | | | |
| 原因  分析 | 1. 新机出现问题时应先及时安抚客户，稳定客户情绪。 2. 没有和客户沟通清楚，客户所在县城没有服务站覆盖，最近服务站离客户较远，且引导客户发快递寄修导致客户不满。 3. 对危机来临没有准确判断，没有对客户的不满做到及时上报导致情况严重化。 | | | | | | | | | |
| 改进  措施 | 落实步骤 | | | | | | 落实时间 | | | 责任人 |
| 1. 以后遇到此问题，重视客户的感受，和客户沟通，先妥善安抚客户情绪，站在客户的角度看来解决问题，并给出妥善的解决方案，沟通语言简洁化，第一时间对于客户的不满及时上报。 | | | | | | 2023/3/1 | | | 祁虹安 |
|  | | | | | | | | | | |