

售后服务十大禁言

注意：在该文件中“++”代表我们的品牌名称

禁止服务人员歪曲事实，传达错误的产品品质、品牌等信息，禁止服务人员对我品牌恶意诋毁。

- 1、 ++的机器就是这么小（机器就是这么轻……），都是降成本降的；
- 2、 质量嘛当然还是某某牌的要好一点，++主要是外观好；
- 3、 高档机其实跟普通机也没有太大的差别；
- 4、 你买贵了，在某某地方买更便宜（不如买某某牌子的便宜多了）；你这产品买得不值；
- 5、 你买的是特价机嘛，所以只能是这个效果了；
- 6、 这种功能（换气、变频节能等）根本没有用的（换气还不如开窗呢），功能多了，反而容易坏；
- 7、 这个问题我解决不了，要投诉你就投诉；
- 8、 先跟你说清楚，装在这个地方肯定效果不好，到时有问题不要找我。
- 9、 这个机器修不好了，你找厂家吧。
- 10、 这是生产、设计原因（或这是厂家的原因），我们无能为力。

管理要求：

凡是在回访、用户投诉、导购反馈任何一个环节发现有服务人员提及《服务人员十条禁言》里的任何一条，则给予如下处罚：

- （1）所在网点给予 1000 元/条的处罚；
- （2）要求网点处罚责任人不低于 100 元/条；