

第二课 我们开始开会

02.01 第一部分

主持人：大家好，我们开始开会。今天的会议有两个议题：一是讨论近期出现的售后服务的问题；二是安排下半年的工作计划。下面先请李经理谈一谈售后服务的问题。

李经理：最近我们接到一些投诉电话，顾客对我们的售后服务很不满意。公司希望我们部门能尽快解决这个问题。

主持人：下面请大家自由发信，说说自己的看法。

小李：我们对公司的新产品不太了解，不能及时解决顾客遇到的问题，所以顾客意见比较大。

主持人：这是一个很重要的原因，大家有什么解决办法吗？

小王：我认为可以请研发部的同事每周给我们做一次报告，介绍公司的新产品。

李经理：这个办法很好，会后我和研发部经理商量一下。

小刘：我们只有两部服务热线电话，常常占线，顾客的电话打不进来。

主持人：这也是顾客不满的一个重要原因，我记下来了。小张，你有什么意见吗？

小张：我觉得最重要的一点是我们缺乏服务意识，以为产品卖出去了任务就完成了。

李经理：我非常同意小张的看法。很多员工没有认识到售后服务的重要性，不知道售后服务也是销售的一部分，以为是在帮顾客的忙。

主持人：大家的发言都很好。下次会议我们专门讨论售后的重要性。由于时间关系，今天售后服务的问题就讨论到这儿，下面我们讨论下一个问题。

