

服务理念

一、保修结束后，三锦该不该向用户收取服务费？

- 1、只要是三锦卖出的设备，向用户提供技术服务，即便是保修期结束也仍是三锦的义务。
- 2、在收取服务费的问题上，一定要事先与用户取得沟通（包括收费标准，服务内容），在得到客户理解，认可的情况下，才可以开票成为真实的公司往来账款。

二、三锦提供持续服务所付出的成本与收入之间存在矛盾。

- 1、1 台设备可以用 10 年，一次销售如果终身免费服务，势必给公司生存造成巨大的压力。
- 2、积极主动与用户沟通，争取一定的服务收入，是公司持续生存的充分条件之一。
- 3、如果免费服务可以带来持续销售，那么销售机台一定是我们最根本的生存之道。

三、保姆式服务好吗？

- 1、“随叫随到”一方面是优质服务，另一方面则是责任错位，让使用者的自我维护能力丧失。
- 2、明确责任主体，以养代修是关键：日常保养和一些小问题的处理应由用户自己承担，较难问题则由三锦工程师来解决。

四、有求必应是必须的：

- 1、最好的设备也需要娘家人的关怀，千万不要让自己卖的设备变成“孤儿”。
- 2、用户合理的服务请求，三锦工程师必须立即响应，马上行动，全力沟通，以证明三锦存在的价值。

五、服务收费的目的和意义：

- 1、服务是义务，收费是权利
尽义务要尽心尽职，用权利要谨慎小心，
- 2、服务收费可以促动用户：主动处理一些简单问题，提高使用者自我维护的意识和能力。
- 3、把服务当成一种产品卖给客户，对三锦工程师来讲既承受压力又得到价值的肯定。我们要让客人感到“物有所值”，甚至“物超所值”（当然同一客户的同一问题要绝对避免重复收费）。
- 4、收费不是最终目的，真正目的是让使用者和三锦共同而有区别地承担维护责任，减少机台的故障率。同时创造一个互信、互谅、和谐共存的价值合作关系。
- 5、事情往往就是：花钱办事比不花钱做事，效果要好很多。