浅谈臭氧行业发展对售后服务的要求

（青岛国林环保科技股份有限公司 郭晓光）

随着臭氧技术的不断发展和应用技术的成熟，臭氧发生器在市政给水、市政污水、工业废水、烟气脱硝、精细化工、泳池消毒、空间消毒、饮料食品等行业得到广泛应用。随着臭氧行业的高速发展，售后服务市场规模也逐年递增，2011 年中国臭氧发生器产量 19.2 万台，2019 年增长到 118.71 万台。

臭氧行业的蓬勃发展也对臭氧系统的售后服务的要求越来越高：不仅关注产品实体，在不同厂家同类产品的质量和性能相近的情况下，更加重视产品的售后服务保障，售后服务的宏观环境正在发生剧烈变化。面对越来越多的挑战，臭氧行业售后服务还需进一步完善和规范。首先企业在提供物廉价美的产品的同时，应具备向客户提供完善的售后服务能力，满足客户对售后服务的需求； 其次，提升售后服务工程师的技术水平管理，提高服务技能与服务技巧，提升服务质量；最后，售后服务市场竞争有待进一步规范，避免中、小型臭氧发生器低端服务市场的恶性竞争局面，鼓励臭氧设备制造企业积极参与国际/高端服务市场的竞争。

一、臭氧行业的售后服务系统运营

臭氧行业的售后服务系统，是指臭氧发生器厂家把产品（服务）销售给客户后，为客户提供的一系列服务，包括技术咨询、安装/指导安装、调试、维修/维护服务等。高质量的售后服务可以提高公司产品的信誉度和美誉度；有利于公司企业形象的整体对外输出；为公

司营销工作的开展奠定坚实的市场基础，增加公司的竞争优势。

臭氧行业售后服务体系的本身就是一个完整的运营系统。其应展示的运营效果是顺畅与高效。客户真正需要的就是服务质量：对客户现场的设备进行及时、可靠的技术支持与相关服务。只有完美的服务理念与服务热情，加上严谨的服务流程，过硬的服务质量，服务过程中附加的增值设施与增值服务才能达到锦上添花、事半功倍的效果！

二、臭氧行业售后服务现状

臭氧售后服务是一项专业性非常突出的技术服务。随着臭氧行业的蓬勃发展，客户群日益庞大复杂，售后服务的管理难度越来越大，臭氧行业售后服务在发展过程中，本身不可避免的会出现一些问题：

1、服务人员服务意识不强

部分企业售后服务起点低，过高的追求高利润，服务人员缺乏良好的服务意识。维修工程师的专业水平参差不齐:工作效率、技术水平、沟通能力以及敬业精神都是直接影响与客户之间关系的重要因素。每位工程师对服务的认知理念不同，有的是将每一次的服务做的非常认真、仔细，当做是一种职业生涯成长的过程，为壮大自己而积累经验，但也有部分服务工程师没有真正的服务意识，并未设身处地的为客户着想，不是想方设法解决疑难问题，而是诱导客户更换不必要的零配件，增加客户的使用成本，糊弄对付，草草检修一下设备能运行来就万事大吉了，长此以往，恶性循环，公司就会失信与更多客户。

2、售后服务监督与培训缺乏

售后服务工程师要求有能力、有素质，还有一个很重要的素质叫

做意愿。能力可以随着时间的延长而提高，但意愿可能随着时间的延长是下降的。因为随时都会有突发事件要去面对，所以，售后服务过程中大部分员工会处于高压力、高强度的工作状态中，在监督不是特别有力的时候，售后服务员工是否愿意全心全意的投入就显得非常重要。部分企业的售后服务工程师未经专业培训，仅凭个人经历进行操作，由于对维修流程不熟练，不按规定的流程进行故障判断，很容易造成设备的二次故障。

部分企业没有建立完善的售后服务流程和监督体系，客户的反馈信息得不到满意的回应和解决。在这种情况下，客户的满意度下降，这部分客户的差评宣传甚至扩大不足的宣传，就会降低公司的形象，使公司失去更多的客户。给公司参与市场竞争和战略决策造成困扰。

三、提高臭氧行业的售后服务质量措施要求

1、团队协作、以身作则、强化培训、提高意识

服务是一个系统性的工作，单兵作战时代已经过去，客户服务不再是仅凭一个人就能全部解决完成的工作。是需要团队协作，齐心协力，满足客户的服务需求。要想留住客户的心，那就必须在服务上下功夫，客户不一定都是对的，但是只要把客户需求放在第一位，客户说的永远是对的，保持这种理念，企业就能赢得客户的信任与肯定。

臭氧行业的售后服务是需要强大的专业支持系统才能完成相关的服务承诺。由于各工程师的性格及理解力、接受力等都是因人而异的，这就会出现高技术水平、一般的水平之分，所以，服务理念是解决我们企业员工的职业素养问题，服务技能与服务技巧才是解决服务

的核心问题。加强员工对服务意识的关注与重视，强化对员工服务技能的培训管理与技能研讨，长期地与有计划地锻炼与培养自身的技术队伍，改善售后服务质量。

同时售后服务管理人员要以身作则，尊重员工，提高员工的心理素质，引导如何真正解决问题。重点关注售后服务过程，一起分析、解决问题，鼓励员工自愿参与到服务当中，让他发自内心的去做，就会有非常好的工作效果。

2、建立规范的服务标准化流程

服务流程与相关的服务规范仅仅是最基本的岗位职责。服务流程标准化的普及与教育，只能降低员工的服务差错率，但是不一定能提高员工的从业技能与服务技巧。所以，在售后服务岗位上工作的员工，在熟悉与完成相关标准化服务流程之后，在职业生涯的道路上，还有很长的路要走。

为此，我们应不断地给在各岗位上的员工创造多种学习的机会。提高服务技能与服务技巧，提升服务质量，尽快达到或者力图超越客户的需求期望，应是我们快速提升客户满意度的重要捷径。

服务的标准化将使企业发展越来越壮大，而不规范的企业将逐步退出服务市场。

3、诚信经营

臭氧行业售后服务市场上，由于零配件供应日趋活跃，在维修、更换配件方面，流通着“原厂配件”、“仿制品”。在产品质量方面，“仿制品”零配件的价格和费用虽然低，但质量较差。这种配件的使

用不仅影响设备的正常运行，留下安全隐患，还会给企业声誉造成恶劣影响。

因此，臭氧行业生产制造商应把控好零配件销售渠道，诚信经营，给客户提供高性价比的产品。客户也应选择有设计、制造产品经验和资质的供应商，通过调查市场价格或参考类似的市价，不可仅凭低价，误入圈套。

“服务好”不再局限在简单的服务态度好、人员投入和随叫随到式的快速响应上。售后服务的改变除自身改变脱胎换骨以外，还需要企业其他相互关联流程的鼎力协作，全员“以客户为中心”，准确把握客户需求，不断提供预防性、增值性服务，提高服务质量，帮助客户降低运营成本和增加效益，才能为客户创造卓越的服务体验和价值！