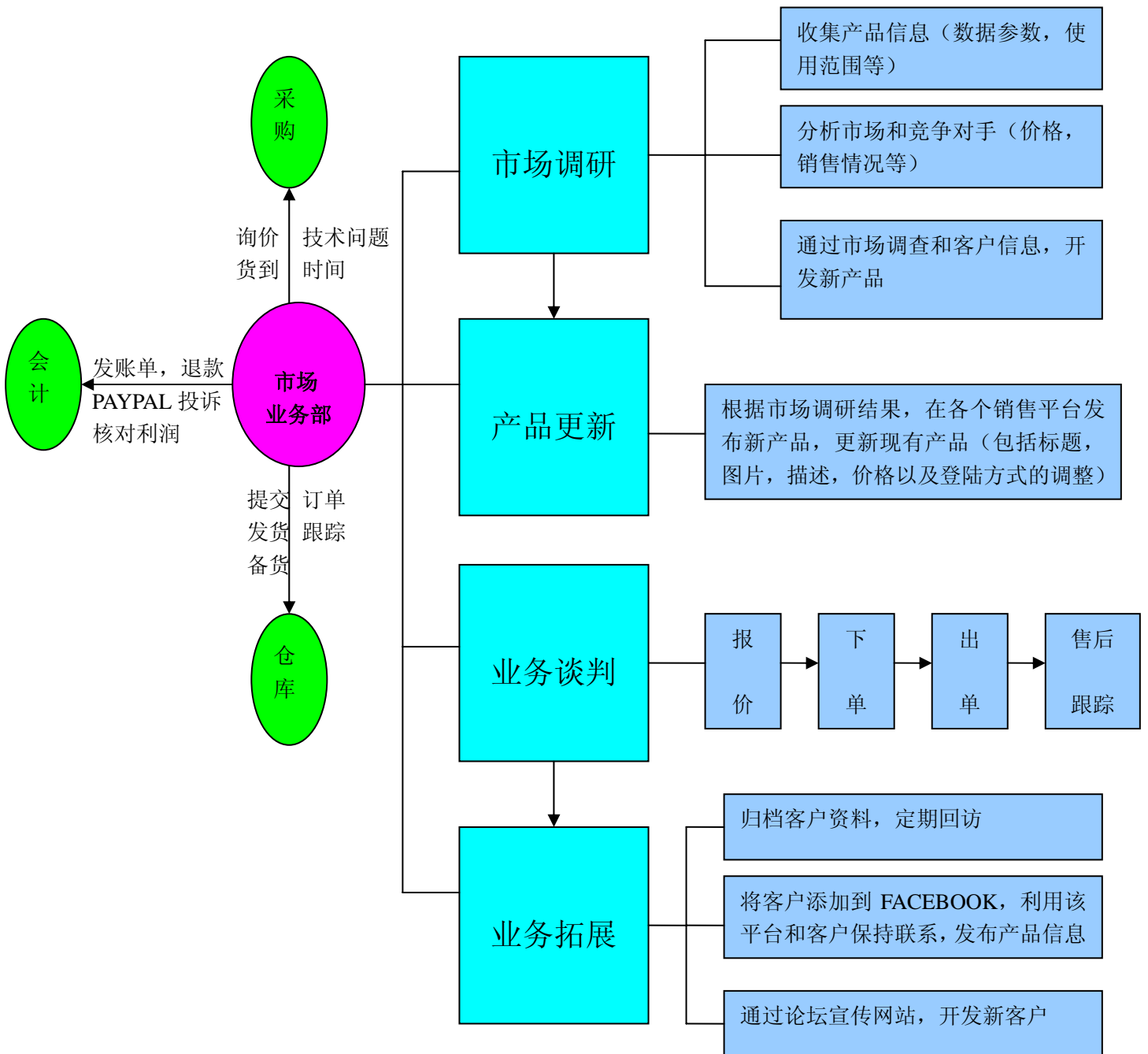


市场业务部工作内容及要求



- 1, 新产品发布前, 要收集产品信息, 参考市场价格定价
- 2, 摆产品要把提高曝光率放在第一位, 特别重视图片, 标题和链接, 经常更新网页
- 3, 报价后没有回应的客户, 要继续追踪直至下单
- 4, 订单务必准确, 核对无误后才提交发货部; 有特殊要求的要在订单上备注; 备货待发的订单要及时更新; 不能立即发货的要和客户沟通
- 5, 回访三部曲务必到位, 尽可能预防纠纷, 提高买家满意度
- 6, 针对未开启投诉的问题信件, 要引起重视, 尽量按客户的要求解决, 想办法将损失降到最低, 对客户做出的承诺一定要兑现, 否则可能演变成投诉。回信时要注明自己的工作时间, 假期没有及时回复的信件希望客户理解, 避免投诉
- 7, 针对已开启的纠纷, 要多站在客户的角度来思考并解决问题, 缩短整个进程, 可以提出几种方案让客户选择; 针对中差评, 要动之以情, 晓之以理, 坚持到底, 达到修改评价的目的
- 8, 大客户和重要客户要有针对性回访; 普通客户要定期写信发打折信息和产品更新信息