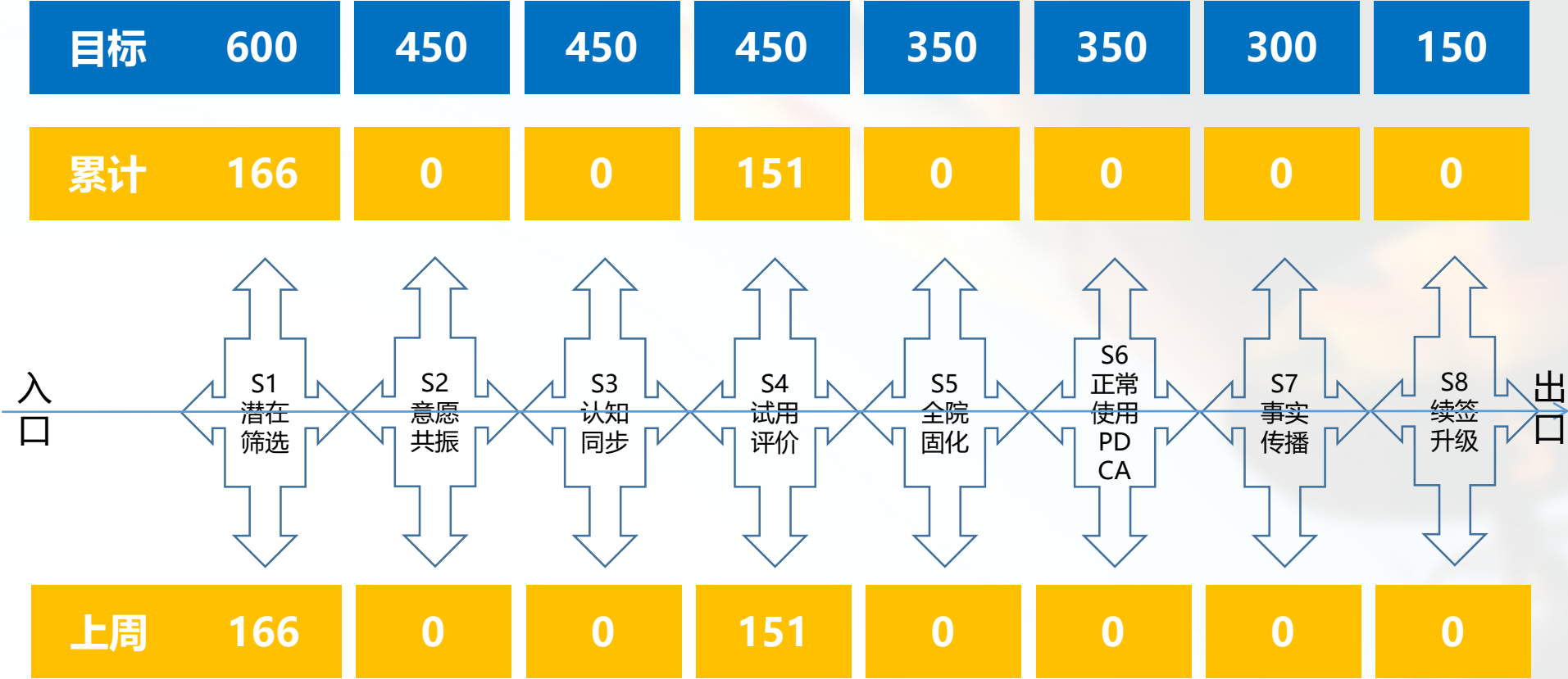


八步法商业服务流程介绍

服务生产线流程推进：第一周

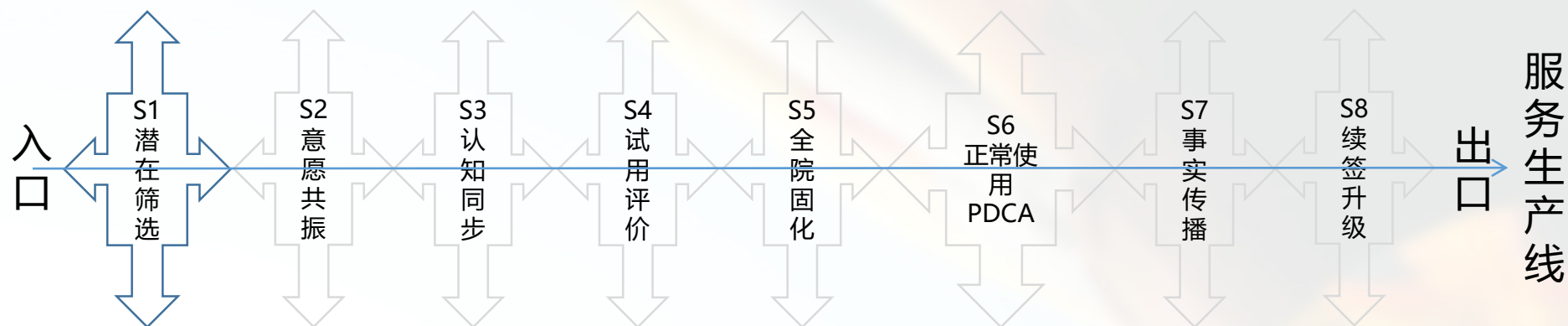


距离目标还差 **N** 家



N/350

合作操作流程介绍-第一步



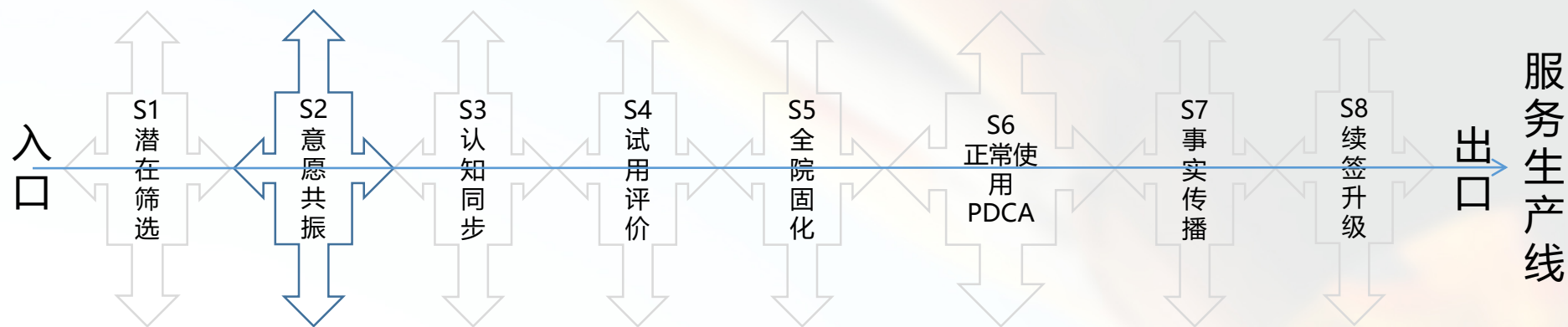
利康分公司团队工作内容

1. 报备客户（报备数量：签约指标数量的两倍）
2. 按H5模板建立客户档案；

德雅销售支撑团队

1. 潜在客户定义培训及建档培训；
2. 催利康销售建立客户档案（微信或QQ群）；
3. 潜在客户跟进统计；
4. 提供服务宣传通道。

合作操作流程介绍-第二步



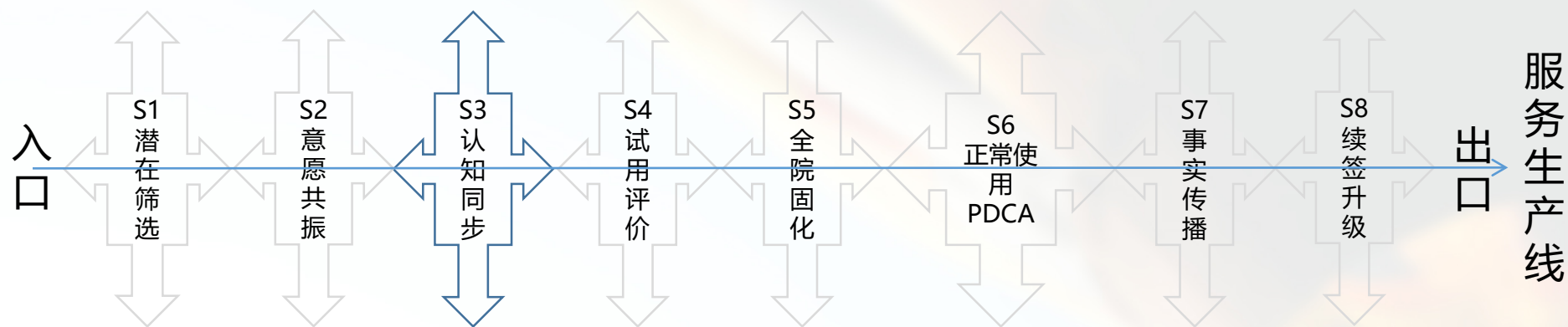
利康分公司团队工作内容

1. 按H5模板完成意愿客户调查表（基于以实现服务单元（督导本、手卫生、临床质控））；

德雅销售支撑团队

1. 客户意愿确认培训；
2. 催利康销售完成意愿客户调查表（微信或QQ群）
3. 不满足需求记录及整理；
4. 意愿客户跟进统计；
5. 提供服务宣传通道。

合作操作流程介绍-第三步



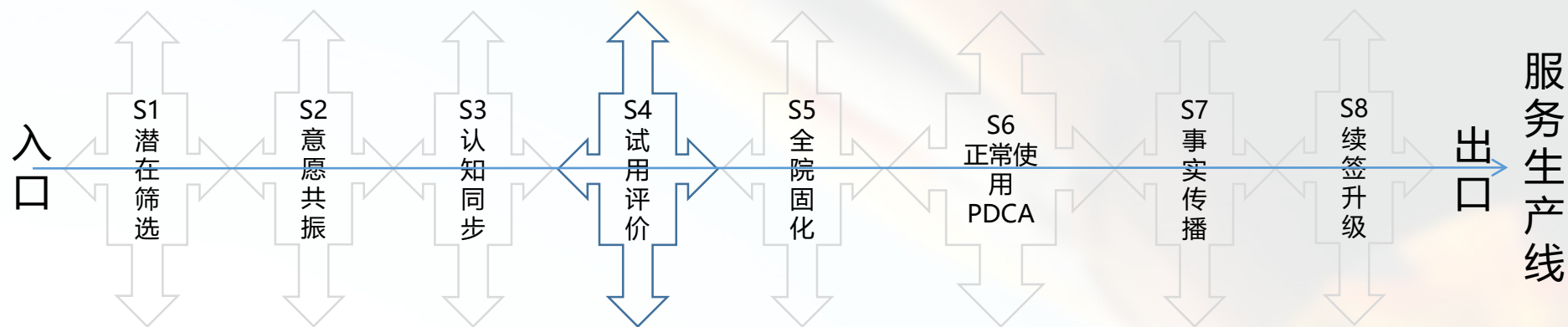
利康分公司团队工作内容

1. 按H5模板完成认知同步调查表（基于以实现服务单元（督导本、手卫生、临床质控））；
2. 收集现有感控工作表格。

德雅销售支撑团队

1. 客户认知同步培训；
2. 催利康销售完成认知同步调查表（微信或QQ群）；
3. 不满足需求记录及整理；
4. 认知同步客户跟进统计；
5. 提供服务宣传通道。

合作操作流程介绍-第四步



德雅销售支撑团队

客服支持：

1. 向医院提供产品培训；
2. 答疑及服务问题处理；
3. 不满足需求记录及整理；
4. 客户转签约情况统计；
5. 提供服务宣传通道；
6. 跟进客户问题改进

技术支持：

1. 支持利康销售人员报备；
2. 开通利康销售人员账号；
3. 统计销售任务进度并发布统计报表；
4. 维护客户档案；
5. 处理客服反馈的产品问题；

请详见文档：

3我要协同3：德雅客户服务远程协同MOP系统使用操作手册20171208

德雅曼达推广接口人



序号	姓名	职责	负责区域	手机	QQ	邮箱
1	蒋欣	总负责	广东,上海,北京,天津,济南,新疆	18907480012		jiangxin@gkgzj.com
2	吴红曼	专业支持	-	13974855013		wuhm@gkgzj.com
3	付陈超	专业支持	-	13487596112		fuchenchao@gkgzj.com
4	方雪梅	专业支持	-	13787289229		fxm@gkgzj.com
5	黄宇琨	专业支持	-	13517401419		hyk@gkgzj.com
6	谢伟	业务衔接	成都、杭州、海南、哈尔滨	18900706760		xw@gkgzj.com
7	李乐	业务衔接	武汉	13007492372		ll@gkgzj.com
8	谭尚华	业务衔接	江苏、沈阳	13739061125		tsh@gkgzj.com
9	陈丹	业务衔接	福州	18273172472		cd@gkgzj.com
10	鲍长英	业务衔接	安徽	17375782609		bcy@gkgzj.com
11	任永超	业务衔接	西安、兰州	13120556068		ryc@gkgzj.com
12	潘颖	业务衔接	长沙	18774951452		pany@gkgzj.com
13	伍丽华	业务衔接	长沙	18374998801		wulh@gkgzj.com
14	刘蓉	业务衔接	长沙	15273137414		liurong@gkgzj.com
15	陈锋	业务衔接	-	18942500819		cf@gkgzj.com
16	贺晓珏	客服管理	全国其他城市	18974137010		hxjue@gkgzj.com
17	郑首昌	问题归总		13348610123		zsc@gkgzj.com

1. 每天德雅曼达对口的区域负责人，会在9:00、14:00、18:00与分公司负责确认和反馈进度（目标值、实际值、风险差值）
2. 每天晚上蒋欣会同步更新当天全国的进度，发布到合作群

签约方式一： 签医院、利康、德雅签三方合同/协议，收入进利康帐

签约方式二： 签医院、利康、德雅签三方合同/协议，收入进德雅帐

2018年1月1日

感控工作间2017商业版正式启动

此前无论是否签约，均安装感控工作间2017试用版本。2018年1月1日以后，可无缝转换成商业版（需到应用市场重新下载APP安装）。

操作培训手册

途径：德雅曼达销售对接人提供

培训视频

途径：感控工作间公众号- “服务入口” - “医院用户服务入口” 或者每周感控公开课。

谢谢观看
Thank You !