客服电话成为引爆矛盾的导火索

文/新华社记者 杰文津 魏董华 赖 星

转接人工服务总是“坐席正忙请等待”；语音客服选项极多却总答非所问;一个售后小问题辗转数月无人理会;反映产品缺陷却被忽悠购物……近来,一些企业电话客服遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。

“新华视点”记者调查发现,作为售后服务重要环节,一些企业的客服电话不但没有实现与消费者有效沟通,反成为引爆矛盾的导火索。

“甩锅”套路多

当前,消费者对商家售后服务投诉数量呈明显上升态势。据中消协提供的2017年全国消协组织受理投诉情况,服务类投诉量首次上升到总投诉量50%以上,销售服务类投诉量位居第二,而客服电话的投诉占很高比例。

记者调查发现,消费者吐槽的客服“甩锅”套路主要包括:

——人工客服电话难觅踪影。消费者李辉是某知名互联网公司一款游戏的玩家,为咨询游戏过程中的一个服务问题,他需要找人工客服。谁知耗费九牛二虎之力,才在内容繁多的网页边角位置找到“藏”在其中的人工客服电话,拨打30多分钟才接通。

——虽然态度礼貌但根本不解决实际问题。成都消费者小取使用“快狗打车”软件找人搬家,却遭到搬家人员的骚扰。她联系客服人员寻求解决,客服虽反复称会尽快与相关人员沟通,但迟迟没有实际推动事情解决。拖到后来,甚至不等她说完话就挂断电话。当小取遭第二次骚扰再次拨打客服电话时,语音提示“工作人员已下班”。

一位芝麻信用记录良好的消费者表示,他向淘宝小蜜客服提出服务投诉,在15天里被反复告知“2至3天即给答复”,但最终没有得到任何有效回应。

——“转圈”推诿。消费者刘先生称,今年8月,他在苏宁易购购物后,因咨询优惠问题拨打客服电话,其间多次被不同客服转接,且每一位都表示对此前的沟通进展毫不知情,直到最后也无法解决争议,只能投诉。北京消费者黄先生告诉记者,9月初,他咨询BOSE耳机品牌客服,希望补购一款无线耳机充电盒,在得到有现货的答复后,通过网络支付了全额货款。但一周后,黄先生再次致电该品牌客服时,却得到该充电盒没现货、何时有货也无法知晓的答复。

——对消费者投诉敷衍了事甚至诱导消费。江苏昆山消费者胡先生投诉一家老牌家电企业,称他6次报修空调,历时一周无人上门。其后,只有一名售后工作人员上门拍了几张照片,说“变频空调就是这样”之后即离去,依然未做任何维修。

北京消费者周女士购买一款音响发现使用异常,便致电客服,被告知是某个部件损坏,需要购买新部件,否则该音响将不能使用。但周女士咨询一搞技术的朋友发现,该产品并未有任何损坏,只是有一处开关未打开。

售后服务预算不到产品定价2%

中消协副秘书长王振宇认为,一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。

据猎聘大数据研究院统计,当前,市场中客服团队需求量的七成集中在互联网和快消品两个行业。记者了解到,这两类企业在组建客服团队时多选择外包方式。某知名大型跨国企业高管于先生告诉记者,建立售后客服团队成本较高,而企业在这个部分往往投入有限,所以通常选择外包方式。

“目前,厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修服务协会理事会主席团副主席张彦斌表示,一般厂家在售后服务上的投入能省则省,预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业,在售后服务投入上舍不得花钱,结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

据记者调查,由于普遍薪酬不高,一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示,对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解,沟通存在一定困难。不少消费者表示,与客服电话沟通时,常常感到对方不明白自己在说什么,或者无论提出怎样的诉求,得到的答复都千篇一律。

某知名家电企业的一位管理人员告诉记者,有些企业对电话客服的要求就是两个“快”——快接、快挂,抓紧处理下一个。

更重要的是,企业对客服的授权十分有限。于先生坦言,不愿意授予电话客服任何实质性权力,只需起到联络和安抚顾客的作用即可,实质性问题必须逐级上报解决。多家企业负责人表示,比起低授权甚至零授权导致的低效率问题,更担心客服滥用权力导致对公司名誉和经济造成损失。

产业发展需要过硬售后支撑

多位专家告诉记者,从投诉案例数据分析,目前客服问题在家电消费企业多发。据中国家电服务维修协会相关报告统计,从2008年至2017年,家电产业经过近10年的发展,产值从数百亿元发展到1.5万亿元。张彦斌认为,这样大的产业规模,必须要有过硬的售后服务体系支撑。

多名专家认为,售后服务对企业经营影响将越来越直接。艾媒咨询数据显示,75%的消费者会因对客服不满意而放弃购买行为,43%的消费者会因对客服不满意而不推荐他人购买。

据了解,一些知名跨国企业通过提高员工的薪酬待遇与学历门槛,保障电话客服服务质量。惠普公司的全球呼叫中心设置在中国,曾参加应聘的归国留学生南先生告诉记者,客服人员最低学历要求为本科,基础收入在万元以上,而且有较大升职空间。

此外,一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说,对于售后客服质量不高,应警惕垄断带来的惰性问题。

熊丙万说,值得关注的是,近期因客服质量频繁引发社会热议的几家企业,多在互联网领域中占明显市场优势,缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。“提升服务质量,除了加强消费者投诉、监督,最重要的是通过活跃的市场竞争进行有效改善。”熊丙万说。

“福彩大家乐”第七季添新翼王者归来!激情畅爽“马上有奖”全新体验

亲爱的彩民朋友们,您还在为6月份即已落幕的“福彩大家乐”第六季全区营销宣传公益活动而无限缱绻吗?秋风送爽,丹桂飘香之际,“福彩大家乐” 第七季活动王者归来!

为进一步答谢全区广大业主、彩民和社会公众长期以来对内蒙古福彩的鼎力支持和关爱,2018年9月15日至10月29日,内蒙古福利彩票发行管理中心继续利用“内蒙古福彩·北疆传媒”网络视频平台在全区范围内开展第七季“福彩大家乐”全票种大型有奖回馈活动,本季活动将继续提高返奖力度,日中奖名额近7000个!季奖入围彩民高达80名!活动单季总奖金473万元!25万元的豪华品牌SUV!10万元的精品合资家轿!10元——30000元不等京东购物卡!奖品诚意十足!同时,为了进一步提升活动参与度,满足彩民朋友多样化的参与需求,本季特增加“马上有奖”环节,真正给广大彩民朋友尽显身手的难得机会!

小额投注即可参与

凡在内蒙古自治区福彩实体店内,彩民购买的电脑票(含双色球、3D、七乐彩、快3、时时彩)单票票面额≥10元、刮刮乐壕7(代码J0617)及祝你快乐(代码J0618)累计扫票额≥10元、中福在线卡单卡≥10元即可获得参与当天“福彩大家乐”活动资格。

扫票即获参与机会

扫描上方二维码下载内蒙古福彩APP

进入内蒙古APP或“内蒙福彩”微信公众号后,点击“活动”界面内的“今晚有奖”或“马上有奖”游戏内“扫一扫”,扫描所购电脑票下方的识别码(刮刮乐扫描条形码部分、中福在线扫描销售员指定二维码),通过审核后即可获得当日参与“今晚有奖”或“马上有奖”游戏资格,单票扫码成功后,获得“今晚有奖”或“马上有奖”抽奖卡一张,多买多扫多得,即彩民购买的福彩票单票面值大于10元,即可按照对应倍数,获得多张抽奖卡。活动期间,单日最高可获得10张“今晚有奖”或“马上有奖”抽奖卡。

三重大礼持续奉送

第一重大礼:日奖。包括每晚7点开奖的“今晚有奖”游戏和即买即扫即玩即中的“马上有奖”游戏两部分。每日共计送出近7000张10元—3000元不等的京东购物卡。第二重大礼:期奖。每活动季内开展两次期奖。在每季活动进行的第16天和第31天各抽取一次期奖,每次抽出金奖1名,银奖3名,铜奖10名,其中金奖为价值10万元合资品牌精品家轿一辆,银奖获得65寸三星曲面电视一台,铜奖则为海尔洗衣机一台。同时还在金奖得主所在盟市举办现场活动,送出洗衣机、山地车、电饭煲等实惠好礼!第三重大礼:季奖。在每季活动日奖全部结束后,通过对当季所有参与活动的“福彩大家乐”电子卡进行抽奖,共计80位彩民将获得现场参与季末大奖抽奖活动资格,特等奖获得价值25万元豪华品牌SUV一辆,其他幸运彩民可获得1000元-30000元不等京东购物卡的奖励!

亲爱的彩民朋友们,您还在等什么?如果您还在为往季的“福彩大家乐”征程中无所斩获懊恼不已,您还要错过本季“福彩大家乐”吗?“福彩大家乐”比花解语尽显无穷魅力,在这个舒爽秋日,为您带来无尽惊喜和愉悦!

福彩快讯
福彩网址:www.nmlottery.com.cn
咨询电话:0471-5182870

一个电话 解决皮肤问题静脉曲张有方法

中医证实,皮肤问题是由寒湿气进入身体导致免疫系统低下引起的。仲景张正堂皮肤调理中心取法于1700年的历史传承秘方,精选几十种名贵中药,在完整继承了祖先秘方制作工艺的同时,运用现代医学技术将药物有效成分进一步提高升华,将身体的寒湿气排出体外,达到解决皮肤问题的目的。据了解,该机构现开展免费体验活动,不花一分冤枉钱。报名电话:0471-2539607,内蒙古展览馆西50米路南仲景张正堂。