

钢厂售后产品质量提升研究

Research on the Quality Improvement of After-sales Product in Steel Mills

朱小龙

Xiaolong Zhu

江苏沙钢集团淮钢特钢股份有限公司 中国·江苏 淮安 223002

Jiangsu Shagang Group Huaigang Steel Special Steel Co., Ltd., Huai'an, Jiangsu, 223002, China

摘要: 售后产品质量提升是钢厂管理中的一项重要管理工作。做好售后产品质量提升工作,对创造经济效益,实现市场竞争具有积极作用。随着时代和技术的不断发展,钢厂的售后产品质量提升也在不断创新,售后服务的内容越来越丰富,售后服务的形式也越来越多样化。但是在这个过程中,一些钢厂在售后产品质量提升方面还存在一些问题,这显然不利于钢厂售后服务的发展和创新,需要钢厂及时做出调整和优化。鉴于此,论文深入分析钢厂售后产品质量提升创新发展中常见的问题及解决方案,以帮助钢厂更好地做好售后服务工作。

Abstract: After-sales product quality improvement is an important management work in the steel mill management. Doing a good job in improving the quality of after-sales products plays a positive role in creating economic benefits and realizing market competition. With the continuous development of times and technology, the quality improvement of after-sales products of steel mills is also constantly innovating. The content of after-sales service is becoming richer and richer, and the form of after-sales service is becoming more and more diversified. However, in this process, some steel mills still have some problems in improving the quality of after-sales products, which is obviously not conducive to the development and innovation of after-sales service of steel mills, and steel mills need to make adjustments and optimization in time. In view of this, the paper deeply analyzes the common problems and solutions in the innovation and development of after-sales product quality improvement of steel mills, in order to help steel mills do a better job in after-sales service.

关键词: 钢厂; 售后产品质量; 提升; 研究

Keywords: steel mills; after-sales product quality; improvement; research

DOI: 10.12346/etr.v4i7.6630

1 引言

售后服务是随着现代钢厂经营的不断成熟而产生的。在传统的钢厂运营中,往往不重视售后服务。然而,随着同行业竞争的加剧,一些钢厂为了更好地吸引和研究消费者,经过长期的探索和经验积累,从售后服务开始慢慢起步,到目前为止,钢厂的售后服务已经越来越系统化、规范化和信息化。售后服务竞争已经成为钢厂竞争过程中不可缺少的一部分。做好售后服务,钢厂可以收获更多的消费者,在市场上有更好的发言权。在现代钢厂经营中,要不断提高售后服务意识,

不断完善售后产品质量提升机制,不断创新售后产品质量提升方法。在这样的条件下,不仅有利于钢厂不断提高售后产品质量提升水平,也有利于维护钢厂与消费者的关系,为消费者提供良好的服务。因此,售后产品质量提升的创新与发展是现代钢厂经营中必须做好的一项管理工作。

2 钢厂售后产品质量提升创新发展的必要性分析

2.1 有利于提升企业售后产品质量提升队伍的实力水平

在售后产品质量提升创新发展的背景下,对售后服务人

【作者简介】朱小龙(1989-),男,中国江苏淮安人,本科,工程师,技术员,从事金属材料组织性能控制研究。

员的能力要求将进一步提高。过去, 很多人认为售后产品质量提升是钢厂的一项可有可无的工作, 技术要求不高。然而, 随着消费者服务意识的不断提高, 消费者对钢厂服务的要求也越来越高, 所以售后产品质量提升必须不断提高技术含量。如果钢厂的售后服务人员在能力上不能满足要求, 就无法做好售后服务工作。因此, 在售后产品质量提升创新发展的要求下, 售后服务人员自然要具备高超的专业素质、管理能力和工作技能。为了使售后服务人员做好售后产品质量提升工作, 钢厂将提高对售后服务人员的要求, 优化售后产品质量提升团队, 从培训、考核、奖惩, 从而不断推动售后产品质量提升团队的成长与进步。此外, 在售后产品质量提升创新发展的要求下, 钢厂的售后服务人员会逐渐认识到工作中的变化和要求。为了满足工作要求, 售后服务人员会自发地开始学习和实践, 这也有利于钢厂售后服务人员的进步。

2.2 是企业做好售后产品质量提升工作的客观需要

钢厂的经营需要随着时代的发展和经济建设不断地调整和改变。只有这样才能保证操作的科学性和及时性。因此, 钢厂的各项管理工作也必须具备调整和创新能力。随着社会的不断发展, 售后服务的形式也丰富多彩。从最传统的电话售后服务和门到门的售后服务, 到现在的网络售后服务和人性化售后服务, 见证了钢厂售后产品质量提升的不断创新。客户服务在全社会处于领先地位, 为了保证工作的先进性, 我们才能跟上时代的发展。随着钢厂对客户服务质量要求的不断提高, 如果钢厂仍然按照传统的售后服务方式为消费者服务, 将无法得到消费者的满意。逐渐失去消费者和市场, 钢厂的经营就会陷入困境。因此, 钢厂售后产品质量提升的创新与发展是钢厂做好售后产品质量提升工作的客观需要, 也是钢厂与时俱进、不断发展的客观需要^[1]。

3 钢厂售后产品质量提升中存在的共性问题分析

3.1 钢厂在售后产品质量提升过程中缺乏创新意识和创新氛围

首先, 在售后产品质量提升的过程中, 很多钢厂都会形成一套既定的管理模式。一些钢厂的售后产品质量提升模式长期保持不变。随着时代的发展, 这种传统的售后产品质量提升模式逐渐难以满足市场需求和消费者的需求。其次, 在售后产品质量提升的过程中, 钢厂要学会运用先进的技术, 获取市场信息和消费者信息, 以便更好地开展售后产品质量提升。然而, 很多钢厂在售后产品质量提升过程中并没有注意到这一点, 对市场和消费者信息的获取速度较慢, 处理能力较低。最后, 钢厂在售后产品质量提升过程中, 没有及时创新管理理念, 不重视新的售后服务理论和方法, 只知道按

部见步地开展工作。

3.2 钢厂售后产品质量提升团队能力水平有待提高

在售后产品质量提升创新发展的要求下, 对员工的能力要求将进一步提高。售后服务人员不仅要有扎实的工作技能, 还要掌握最新的售后服务技能、语言和心理知识。然而, 显而易见的是, 这种全面的售后产品质量提升人才在钢厂中所占的比例相对较小。一方面, 售后产品质量提升的市场准入门槛低。为了节约成本, 钢厂往往会降低对售后服务人员的招聘要求。在后期的管理和培训过程中, 往往对售后服务人员不太重视, 培训简单、基础, 导致钢厂的售后产品质量提升团队难以取得进步。另一方面, 与其他管理工作相比, 售后产品质量提升在钢厂中的应用时间相对较短, 各大高校和培训机构涉及售后服务相关的专业培训也较少, 这将阻碍专业售后服务人才向市场的输送。

3.3 忽视了售后市场的重要性

整机厂商往往都会以整机的销售为企业运行的中心, 销售的极大利润也是整机厂家利润的核心, 而售后服务则是成本的核心。整机工厂经常使用各种促销方法调动整个机器的销售, 提高代理商的积极性出售全部机器, 但是他们没注意机械售后服务系统的建立, 和售后服务无法跟上整个机器的开发销售, 这直接阻碍了售后服务的发展, 影响了售后服务的及时性, 另外, 代理商的售后服务工作没有发挥应有的作用。整机厂给代理商售后机械维修、保养等相应的服务费, 但中国机械故障率高, 很难根据代理商的收费来有效解决实际的售后服务问题, 这样就无法从根本上调动代理商售后服务的积极性。

4 钢厂售后产品质量提升创新发展的有效策略

钢厂要想做好售后产品质量提升的创新发展, 就必须在售后产品质量提升过程中逐步树立创新发展思维, 营造创新发展氛围, 不断提高售后产品质量提升团队创新能力, 并学会运用先进技术提高售后服务质量管理^[2]。

4.1 钢厂要不断创新售后服务内容

钢厂要想做好售后产品质量提升的创新和发展, 就必须不断丰富售后产品质量提升的内容, 这样才能在同行业的竞争中取得主动。以京东和淘宝这两家互联网巨头为例, 京东有自己的物流系统, 而淘宝没有。如果消费者想要退货, 如果他们在淘宝上购买商品, 他们需要发送快递。如果他们在京东上购买商品, 京东可以安排上门提货。从这个角度来看, 京东的售后服务比淘宝更有优势, 这就是售后服务内容更丰富的优势。此外, 在创新售后服务内容的过程中, 还需要与消费者保持长期有效的沟通, 使消费者在遇到问题时能够及时积极地与售后部门和服务人员进行沟通, 这样不仅可

以提高消费者的满意度，同时也促进了更多的消费者选择该品牌。

4.2 不断提高售后产品质量提升团队的能力水平，加强技术应用

钢厂要想做好售后产品质量提升的创新和发展，就必须保证管理团队的能力水平。只有售后产品质量提升团队的水平不断提高，才能保证工作质量，更有能力和精力进行创新和发展。为了更好地提高售后产品质量提升团队的水平和创新能力，钢厂需要从培训、考核、奖惩等多个维度出发，积极鼓励售后服务人员在工作中探索创新，对一些好的工作想法给予鼓励和支持。此外，在售后产品质量提升的创新与发展中，钢厂要学会运用先进的技术开展售后服务，形成一套系统化、系统化的售后产品质量提升流程，并整合消费者资

源和信息，帮助钢厂更好地开展售后产品质量提升。

5 结语

售后产品质量提升的创新与发展，可以更好地维护钢厂与消费者的关系，为钢厂培养更多的消费者，帮助钢厂更好地实现市场竞争与发展。因此，钢厂在售后产品质量提升过程中必须有创新意识，注重创新氛围的培养。

参考文献

- [1] 何珍.制造企业售后产品质量提升创新研究[J].市场周刊,2019(9):6-7.
- [2] 王慧.管理创新 有效提升售后服务竞争力[J].现代家电,2020(5):40-41.