

# 客户满意度改善

活动周期  
2018.7-2018.11

# 2018年营业部课题计划书

课题名	客户满意度改善（改善客户服务）
编号	SD-002
主导部门	营业部
课题组长	孙斌
课题成员	王小燕 邓林明 米翠玲 张娟 许均菊
活动周期	2018年7-11月
活动原则	每周三；15：00~16:00；3楼小会议室

详细推进内容	推进日程
现有客户满意度调查项目及VOC信息收集分类并归纳	7月16日 ~ 7月26日
项目内容分解（进行分解大、中、小项）	7月30日 ~ 8月17日
分解阶段：主要流程阶段进行分解小流程下面（主要影响因素、相关活动（业务层面、改善层面）从营业角度查找输入影响要率。主要改善对象，找出详细流程，找出改善点。	8月18日 ~ 9月21日
以上各项目完成后，导出子课题名	9月23日 ~ 9月30日

选定背景及现状问题点
<p><b>背景：</b> 目前公司所生产的产品、服务与客户期望、要求，客户对公司有不同的满意程度。目前客户直观满意度很低。如不去增进客户的满意，不去增强公司市场竞争力，就不可能有更多的忠诚客户，不能获得更多的客户价值。将会影响到公司发展。</p> <p><b>问题点：</b> 1.在与客户沟通联络,客户有不同程度抱怨 2.在收集客户VOC,听到各种问题. 3.在顾客满意度调查普遍评价很低.</p>
活动目标
<p>指标名：客户满意度项目分解子课题展开件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 基线值：0</li> <li>- 目标值：3</li> </ul>
预估效果
<p><b>效果为背景里描述内容带来的量化效果</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 财务效果：</li> <li>- 非财务效果：增进客户的满意，增强公司市场竞争力，有更多忠诚客户。</li> </ul>

课题名	月份	阶段	第1/2周计划（8月27日-9月9日）	计划完成时间	实际完成时间
客户满意度改善	8月	客户VOC收集	制定调查对象客户，调查表发行客户填写并收集资料	8月29日	9-15
	8月	客户VOC整理	各种方式收集VOC，输入汇总到统一表格	8月31日	9-20
	9月	客户VOC分类并归纳	输入汇总内容并小组检讨进行分类并归纳	9月6日	9-10
	9月	客户满意度准时交货率项目分解	结合目前表格内容，按老师指导要求进行分解大、中、小项	9月3日	9-10
	9月		准时交货率分解项目查找流程资料	9月6日	9-12
	9月		流程资料存档，并确认相关表格收集	9月7日	9-13

课题名	月份	阶段	第1/2周计划（9月18日-9月30日）	计划完成时间	实际完成时间
客户管理数据库建立	9月	准时交货率分解	主要流程阶段查找区分、生产小流程。	9月18日	9-20
	9月		生产小流程（主要影响因素、相关活动（业务层面、改善层面）从营业角度查找输入影响要率列出	9月27日	9-30
	9月	进料合格率，投诉状况	社内收集相关信息收集	9月17日	9-23
	9月		对特往进行筛选，导出分类，分类内容与营业相关。从要素入手。	9月23日	9-25
	9月	上线品质状况	收集信息逻辑列出重点，再往下进一步区分。结果性信息需进一步深入	9月27日	9-30
	9月		深入内容进行流程内容查找，细分找出重点	9月28日	9-30

[illegible]

[illegible]

[illegible]

课题名	月份	阶段	第1/2周计划（ 11月19日-12月2日 ）	计划完成 时间	实际完成 时间
客户满意度改善	11月	整体各阶段	准时交货率各阶段难易程度导出需要制作课题	2018-11-19	11-20
			进料合格率各阶段导出需要制作课题	2018-11-22	11-23
			上线品质状况导出需要制作课题	2018-11-28	12-3
			整个过程活动内容整理	2018-12-2	12-21



## 客户满意度项目分解

## 辅导内容整理

## 8/14老师指导内容及作业内容：

1. VOC整理内容进行分解，按小 中大方式.
2. 以下客户满意度分解, 按以下辅导范例

## 问题点：

1. 公司二级文件, 还是三级文件都要合并一起看?
2. 每一个流程都需要找不合理项吗?
3. 如分解小项中, 实际流程是合并到其它流程中. 该如何看?
4. 如分解小项中, 实际操作流程是没有?

## 9/14金老师建议及作业内容：

1. 准时交货率，从大流中切入查找。主要流阶段进行分。阶段要要求。生产小流程（主要影响因素、相关活动（业务层面、改善层面）从营业角度查找输入影响要率。
2. 从整个流程，从前端影响到后端。如出货到客户 交货方法（每周、每月、每日）再从签订合同内容、出货变化规则。
3. 主要改善对象，再找出详细流程。变更内容，找出改善点
4. 进料合格率， 投诉状况。从要素入手。把握相关信息收集后。对特往进行筛选，导出分类，分类内容与营业相关。
5. 退换货（发生情况是必处理. 本次展开暂不要处理）
6. 上线品质状况，品质上下线，品质波动大小，结果性信息，还需深入流程区分，收集信息逻辑列出重点，再往下进一步区分。

序号	项目（流程）			主要影响要素	相关活动			区分	
	大	中 主要阶段	小 主要阶段		业务层面	改善层面	课题	能做	难做
1	准时交货率	新品报价	报价分析	信息确认、收集	信息准确性			●	
	(从大流程切入)				收集信息及时性	外协（材料、辅料、电子、其它报价时间缩短	缩短外协部品报价周期		●
				报价分析	报价数据准确性	报价合理性		●	
				报价周期	报价完成速度	缩短报价周期	缩短报价周期		●
							减少报价延误天数		
			单价变更	客户谈判依据		客户谈判技巧			●
						报价接受度		●	●
						各部门支援			
						人脉			
					系统单价录入及时性	订单MOQ数量、单价改善		●	
					系统各工序单价录入完整性	单价录入准确性	ERP单价录入准确率	●	
						单价变更及时性			
2		接收订单	订单评审	订单纳期		订单信息维护及时性	模具开发票通知延误天数		●
						减少紧急订单生产			●
						减少量少订单生产			●
						稳定性订单增加			●
						二次加工类型产品订单增加			
3		生产计划	生产物料计划	物料纳期		-			



# 客户满意度项目分 解0815.xls

- ①本次课题选取主题范围大, 在老师辅导下进行项目分解. 目前还不是很完善. 但下期课题选定将在此项目分解中进行确认.
- ②本次课题虽在财务效果上虽没有有形数据展现, 但在老师指导下从中也学习到方法.
- ③虽然我们已经推行了近半年的活动, 但组员仍然对数据库建立了解不深、推行工作的意愿不强、自主参与积极性不够。这需要我们要采取灵活多变的方式对大家进行实际内容辅导。
- ④感谢公司开展CTQ活动, 使我们的工作及个人素质得到了进一步提升。
- ⑤忠心感谢新风公司金老师一直以来对我们培训、指导。

谢谢支持 ！