

# 青啤员工谈售后服务与维权管理工作的市场对策

营销管理部 王国玉

根据市场的需要各地办事处在搞好市场营销的同时，还肩负着售后服务与维权的重任，既是青岛啤酒在各地市场的营销部门，又是售后服务工作站和维权网络工作站，只有整体协调和处理好各项工作，才能更好的驾驭市场，运营自如。否则，任何一个环节出现问题或处理不当，都会让办事处难以掌控，甚至于引发不该发生的问题。因此，各地办事处广大营销人员深入了解和支持售后服务与维权管理工作，这也称为“支持管理”，对进一步搞好市场运营会有很大帮助。各地办事处日常不难遇到这样或那样的投诉，什么“产品质量”爆瓶伤人、酒液混浊或有悬浮物，或者投诉容量不足、口味不对等等，到底是什么原因出现上述情况？如何应对、处理和解决类似问题？这就是本文要与大家一起探讨与分析的主要问题。

## 一、关于售后服务工作

售后服务，顾名思义。对青岛啤酒来说，我个人的理解就是当青岛啤酒一出厂，物流运输，进入市场最终让消费者喝掉，这样一个全过程的服务过程，即：售前、售中和售后服务，对营销人员来说，首先应了解和掌握青岛啤酒的相关知识和工艺流程，不管在市场的哪个环节出现问题，都有能力、有责任和义务过问并妥善处理，及时把相关信息资料反馈公司营销管理部，协调售后服务中心解决处理。

不管出现哪类问题，首先要赶赴现场确认是否为青岛啤酒的产品。答案肯定，还要弄清是质量原因造成的还是人为因素发生的。如：一般情况下，瓶盖已开启，不好认定谁是谁非，消费者说酒液内有异物，借机不结酒店用餐费，而酒店却找青啤办事处，对此公司不能认可，不予支持。但各办事处可视情况而

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



### 【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）;
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020      收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505      户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234      户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023      户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

定，以不至于关系闹僵而失去一个好店。再如：爆瓶伤人问题，是自爆还是碰撞后造成，责任承担却不相同。因此，一定要把现场拍照，并收拾好碎瓶玻璃，是自爆还是碰撞爆瓶，经检验后自然明了。还有的声称喝青岛啤酒闹肚子，得了急性肠炎住院打吊瓶，要赔偿多少钱，如果不给就拿刀往前去处理此事人的脖子上架，给钱后吊瓶针头一拔下床就走，啥事没有。因此，遇到此类情况，在确实能认定是青岛啤酒质量问题的，则应按公司《产品质量反馈管理程序》认真办理，否则，不能助长其坑骗行为。对狮子大开口、漫天要价的情况，提倡第三方介入，即：请消协协调，要求按《消费者权益保护法》予以赔付，或根据具体情况，达成共识，合情合理，妥善解决。答案否定，则要向对方说明情况，弄清在哪买的，耐心指导其到消协或执法部门投诉。

总之，前往现场了解情况或处理问题时，态度要好、心要诚、说话要温和，安抚好投诉者，并搞好相关事项的登记。相反，言辞不妥，态度不好，则易激怒对方，难以协调甚至动粗。一但动粗可借机先行脱身，之后再电话联系，进一步沟通，力争得到谅解，心平气和处理和解决问题。

## 二. 关于维权管理工作

所谓“维权”，就青岛啤酒而言，即：维护青岛啤酒的品牌形象与合法权益。首先，首先要搞清什么是假冒？什么是侵权？我认为，侵权产品不一定是假冒产品，而假冒产品则必定是更严重的侵权产品；假冒产品数额达到一定程度公安可以介入，追究当事人的刑事责任，而侵权目前只有工商等行政执法部门，采取经济处罚等手段予以查处。

假冒产品是按青岛啤酒系列从内外包装、商标标识、瓶盖等所有事项，如：产品名称、生产地址等方面来加工印制，或回收空听割掉盖后再次利用，灌入低劣啤酒压盖销售，其行为更为恶劣，影响更为严重，危害非常之大。而侵权

产品多数是青岛、平度、即墨、莱西等地的皮包公司或投机商，在青岛登记注册一商标名称，而后堂而皇之冠以“青岛\* \*”，“崂山\* \*”，或“青岛崂山\* \*”啤酒，突出“青岛”、“崂山”字样，从内外包装、色彩装潢、图案设计等方面类似近似，令消费者难以分辨，足以造成误认。大大小小侵权企业加起来的产量令人发指，进入市场对青岛啤酒的冲击可想而知。

针对上述情况，我们首先要掌握市场上假冒侵权产品的品种、数量、覆盖面和经销者，尤其是大批发商，也就是“流通源头”的地址、仓库等；其次，进一步了解和摸清造假窝点的相关情况和侵权产品生产企业，也称“生产源头”的名称、地址等内容，（一般在背标上）；然后，及时以书面形式简明扼要或配以图片，发邮件或传真至营销管理部王国玉和戚克己邮箱。以便整体掌握各地市场情况，并采取措施会同执法部门集中查处和打击。

粗浅谈论上述看法，谨供参考。如有不当之处还望大家批评指正，也算抛砖引玉，愿与大家一起探讨与分析应对措施。