

打不通、无人理、忽悠购物……

客服电话为啥这么多“槽点”?

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。

客服电话“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。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。

——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。

客服因素问题沟通能力不强

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。

警惕“垄断惰性”滋生漠视服务心态

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。

据新华社

为了民族复兴·英雄烈士谱

勇于为理想献身的共产党员——王复生

王复生,原名王濡廷,1896年9月出生于云南省祥云县。1917年考入北京大学文科预科班。受五四运动和新文化思想的熏陶,王复生开始接受马克思主义。1920年3月,在李大钊的指导下,王复生与邓中夏等19人发起成立了中国第一个马克思主义研究团体——北京大学马克思学说研究会,在北京等地积极宣传介绍马克思主义,开展工人运动和学生运动。

1920年11月,李大钊建立北京社会主义青年团,王复生是第一批入团的团员之一。1921年秋转为中国共产党党员。

在宣传马克思主义的同时,王复生还参加了李大钊、邓中夏等领导的早期北方工人运动。1921年秋,王复生受党组织派遣先后到陕西华县、绥德和广州等地建立党的组织,宣传马克思主义。与此同时,王复生引领自己的两个弟弟王德三、王馨廷先后走上革命道路。

1926年4月,王复生被党组织派往广州,在国民革命军政治部工作。5月,在国共合作的形势下,

受党组织派遣,王复生回云南主持建立了以共产党员和国民党左派为骨干的国民党云南省临时党部,积极配合中共云南地方组织开展革命运动。四一二反革命政变后,王复生遭军阀逮捕,后被营救出狱。

1928年6月,王复生按照党中央指示前往东北,在哈尔滨和齐齐哈尔等地开展革命活动。九一八事变后,日本帝国主义侵占我国东北,王复生遵照党组织的安排,在齐齐哈尔、洮河、黑河一带,开展抗日统一战线工作,组织抗日活动,帮助解决抗日义勇军马占山的粮食和武器供应问题。同时,利用各种社会关系开展抗日宣传,积极发展党员,恢复建立党的组织。

1936年6月,日军在东北地区实行“大检举”、大搜捕,大肆逮捕抗日爱国人士,疯狂镇压抗日力量,王复生不幸被日军宪兵队逮捕。日寇对王复生进行了残酷的刑讯逼供,胸骨、肋骨、腿骨全都被打断,逼他说出党组织和抗日活动情况,但王复生视死如归,始终严守党的机密。1936年8月15日,王复生在齐齐哈尔北门外江坝被日军杀害,时年40岁。

据新华社

全球新闻速递

我国首次“试水” 研发氢能重载矿用卡车

11日,国家能源集团下属准能集团、氢能科技公司与北京低碳清洁能源研究院及潍柴控股集团签署“200吨级以上氢能重载矿用卡车研发合作框架协议”。这是继今年6月中国首条氢燃料电池公交线路载客运行后,氢能产业化发展在交通领域迈出的又一新步伐。

内蒙古一厅官 退休8年后被查

内蒙古自治区纪委监委11日发布消息,内蒙古自治区供销合作社联合社原党组书记、理事会主任刘金水(正厅级)涉嫌严重违纪违法,目前正在接受纪律审查和监察调查。

刘金水的个人简历显示,截至目前被查,他已退休8年。刘金水于1997年5月至2010年4月期间任内蒙古自治区供销合作社联合社党组书记、理事会主任,内蒙古自治区人大常委会委员;2010年4月,刘金水退休。

浙江两万余商家 承诺无理由退货

记者从日前举行的浙江省“放心消费在浙江”推进会上获悉,浙江无理由退货承诺单位数量不断扩大,至今年7月,线上线下无理由退货承诺单位达24300多家。

美机构提出 搜寻地外生命新战略

美国国家科学、工程和医学院10日发布了一份“宇宙生物学战略报告”,建议扩大对地外生命的搜索范围。

报告称,搜索地外生命的证据链条应将“不可知论的”生命信号包括在内,即那些不与某种特定的新陈代谢或分子“蓝图”有联系的生命信号,它们可能不同于我们所知的生命特征。

目前,搜索以水和氧气为生存条件的碳基生命仍是地外生命搜寻的主流。

无法有效吸收锰 可能导致儿童脊柱侧凸

美国一项最新研究说,由基因变异导致的人体无法有效利用膳食中的锰元素可能使儿童发生脊柱侧凸。

美国圣路易斯华盛顿大学医学院研究人员报告说,他们的研究显示,患有严重脊柱侧凸的儿童,他们发生某个基因变异的几率是健康儿童的两倍,这一变异让细胞难以摄取和利用锰元素,而锰元素与骨骼生长有关。

墨西哥北部一在建商场倒塌 5人死亡

墨西哥北部新莱昂州蒙特雷市一处在建商场11日发生倒塌事故,事故造成5人死亡、多人受伤,目前仍有人被困在废墟中。

据新华社