

3、售后服务方案：

3.1 售后方案—提供 400 免费电话服务·

售后服务热线 400 089 0299

专属客服记录来电记录、校服调换、增补购买、投诉建议等需求，并与项目首席负责人直接对接，为学校及家长快速解决问题。



3.3 售后方案—升级线上数智售后服务支持

“伊学团”一站式校园生活服务平台，便捷服务 180 余万家长

为学校校服业务打造“伊学团”一站式线上服务数字化平台，可面向注册家长提供校服征订、增补以及校园周边产品的购买服务，传递前沿的教育理念和先进的教育案例。支持家长随时复购校服，更加快捷、便利、实用，优化客户订购体验。

“伊学团”自 2021 年上线以来，已为全国 800 余所学校、850 余万家长提供优质便捷的数字化服务，平台单日最高访问量 13 万人次，累计访问人次超千万，入选 2022 年度腾讯小程序公开课服饰品类重点案例、2023 “上市公司数字化转型典型案例入围榜单”。



- **校服征订** 一校一码的学校服务专区，把校方从繁杂事务中抽离，高效便捷征订体验
- **家庭教育** 优选课程，家庭伴读，专家讲座，传递优质家庭教育资源，构建家长教育生态圈
- **学院生活** 专为学生设计，常服、书包、配饰、户外系列，一站式学院生活提案，完美学院穿搭



“伊学团” APP



“伊学团” 微信小程序

3.4 售后方案—拓展线下门店售后服务支持

上海、南京、镇江、武汉、淮安、宿迁等地开设旗舰店/校园之家，满足周边学校日常试穿、调换、增补、零售等需求，方便开展赴校服务。





伊顿纪德线下旗舰店

伊顿纪德南京店
南京市玄武区长江路190号
025-84766026

伊顿纪德上海福州路店
上海市黄浦区福州路408号（上海文化商厦对面）
021-63306339



伊顿纪德校园之家



鼓楼校园之家
南京市鼓楼区凤凰西街12号
025-84767372

苏州校园之家
苏州市姑苏区十梓街321号（苏州沧浪科技创业园旁）
0512-68218127

常州校园之家
常州市钟楼区东横街33号
0519-86193160

淮安校园之家
江苏省淮安市清浦区健康东路8-14/15号
0517-83999256



宿迁校园之家
江苏省宿迁市宿城区幸福南路幸福家园18栋13/14号
0527-82889198

镇江校园之家
江苏省镇江市润州区中山西路208-2号（狮子山对面）
0511-85289279



金华校园之家
浙江省金华市婺城区八一北街1188号
0579-82423125

浦东校园之家
上海市浦东新区崑山路500号明悦大厦105室
021-58952931



武汉校园之家
湖北省武汉市武昌区中南路百瑞景一期2栋2-2商铺（武汉小学瑞景分校南门斜对面）
027-87780722

探索美 创造美

3.5 售后方案—客户至上，美式服务

- **配备“家庭医生式”点对点服务**

- **遵循 80/20 快速服务原则：**80%常见售后问题 2 小时内闭环，20%特殊售后问题 24 小时内闭环

- **享有 30 天超长售后期：**只要商品不影响二次穿着即可，如出现特殊情况可弹性处理

- **坚决无理由退换：**超过退换期可酌情退换，如顾客反季时购入，过了几个月要穿时发现尺码不合适仍可调换

- **极速同步调换：**在客户急需情况下可以同步寄出商品，减少客户等待时间

- **不定期回访，邀约品牌体验官：**不定期针对有过投诉或意见反馈的家长电话回访、赠送礼品或邀约新品体验，发展为品牌体验官

3.6 售后方案—应急预案，快速处理

凭借 15 年近 4000 所学校服务经验,伊顿纪德拥有成熟的应急处置预案及专业服务团队,。管控在前,防范到位,根本上降低急难险重出现,从而保障学校、家长、学生多方持久满意。

- **服务应急响应时间**

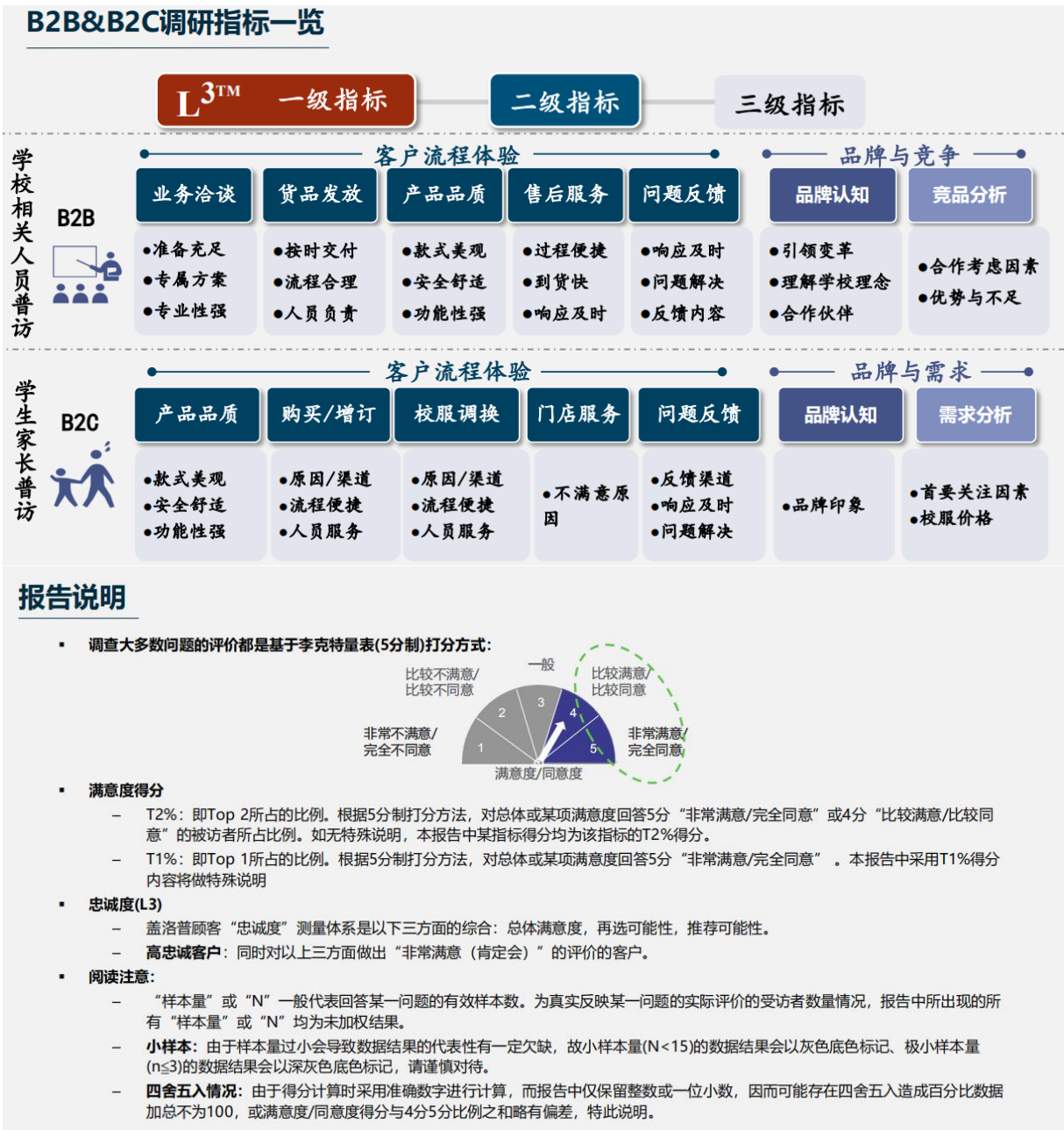
接到客户通知后 24 小时由销售人员安排售后服务人员前往客户处解决问题。

- **应急售后响应方案**

针对家长的疑问或意见,耐心解答征求理解;免费调换免除学校后顾之忧。

3.7 售后方案—盖洛普回访满意度调查反馈

品牌曾委托国际知名机构——盖洛普，开展第三方客户满意度咨询项目。通过调研咨询项目，完成对客户评价和需求进行了收集，学校及家长认可伊顿纪德客户流程体验，表示认同及满意。



3.8 售后服务人员配置

- (1)伊顿纪德品牌 2013 年成立了零售服务部,成员 70 人,专职提供电话服务预约与安排;
- (2) 伊顿纪德品牌销售部专职售后服务人员 8 名,为学校提供落地式服务;
- (3) 伊顿纪德还有 16 名专职无线网络端客服,与其它客服协作配合提供售后服务。

