

## (七) 售后服务

范县农村义务教育学生营养改善计划对提升学生健康水平意义重大。河南双丰粮业发展有限公司秉持高度的责任感参与投标，致力于为项目学校提供优质食材及完善的售后服务，助力学生健康成长。

### 1. 售后服务方案

范县农村义务教育学生营养改善计划作为提升学生健康水平的关键举措，意义深远。河南双丰粮业发展有限公司以高度的责任感积极参与投标，志在为项目学校提供高品质食材以及全方位、创新性的售后服务，全力助推学生健康成长。

#### 1.1 服务团队建设

##### 1.1.1 专业团队构成

公司精心打造一支专属服务团队，成员涵盖项目经理、食材质量管控专员、配送调度员以及售后客服专员。项目经理均具备多年营养餐项目管理经验，不仅熟悉营养餐项目的各个环节，还拥有卓越的沟通协调能力，能够高效整合公司内部资源以及外部合作渠道，确保项目顺利推进。食材质量管控专员全部持有高级食品检验师证书或相关权威资质，对各类食材的质量标准了如指掌，从食材采购源头到配送至学校的全过程，严格把控质量关。配送调度员深入了解范县农村地区的交通路线

状况，精准掌握各学校的分布位置，凭借专业的物流调度知识，保障食材配送高效、顺畅。售后客服专员均经过专业的客户服务培训，具备出色的沟通技巧和问题解决能力，能够迅速、妥善地处理学校反馈的各类问题。

### 1.1.2 团队培训

为持续提升团队服务能力，公司制定了系统的培训计划。每月组织一次食品安全法规培训，邀请专家进行深度解读，确保团队成员及时了解最新法规要求，在工作中严格依法依规操作。每季度开展食材营养知识培训，由专业营养师授课，让团队成员熟悉各类食材的营养成分、适宜人群以及搭配原则，以便更好地为学校提供服务。配送管理培训则每两个月进行一次，通过案例分析、模拟演练等方式，提升配送调度员的路线规划、车辆调度以及应急处理能力。客户服务技巧培训则贯穿全年，定期开展角色扮演、沟通技巧分享等活动，增强售后客服专员与学校的沟通效果。

针对范县农村义务教育学校的独特特点，公司还开展专项培训。每学期进行学校食堂食材需求特点分析培训，深入研究不同学校的学生人数、年龄结构、饮食习惯等因素对食材需求的影响，使团队成员能够更精准地把握学校需求。同时，每两个月开展与学校沟通注意事项培训，通过情景模拟、经验分享等方式，教导团队成员如何与学校建立良好的合作关系，提高沟通效率，及时、准确地获取学校需求并解决问题。