

中国家用电器维修协会
服务顾客满意
系列培训教材

家电、IT、通讯等行业服务人员理想教材

顾客服务现用现查

前台服务

朱立恩 郭伊萍 李秀琍 编著

服务企业内部训练

服务人员自我进修

求职择业岗前速成

中国商业出版社

顾客服务现用现查 前台服务

朱立恩 郭伊萍 李秀琍 编 著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前台服务现用现查/中国家用电器维修协会编. —— 北京:中国商业出版社, 2006. 1
服务顾客满意培训教材
ISBN 7-5044-5565-2

I. 前... II. 中... III. 日用电气器具-工业企业管理:销售管理-技术培训-教材
IV. F407.635

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 001287 号

责任编辑: 常 勇

中国商业出版社出版发行
(北京广安门内报国寺1号100053)
新华书店总店北京发行所经销
国宇印刷厂印刷

*

787mm × 1092mm 16 开本 9.37 印张 字数 450 千字
2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷
定价: 60.00 元 (全三册)

* * *

(如有印装质量问题可更换)

中国家用电器维修协会服务顾客满意系列培训教材

编审委员会

主任：刘秀敏

副主任（按姓氏笔画为序）：

王振刚 吕松 村中建夫 秦健 谢伟锦

曹明月 解居志

委 员（按姓氏笔画为序）：

王艳梅 兰苓 朱立恩 任贤全 李秀琍

刘松 张维作 杨朝辉 郭伊萍 莫炫

编者的话

Reception Service

随着电子电器行业科学技术的发展,同类产品在技术、功能和质量方面的差距越来越小,产品的同质化倾向越来越强,同类产品除了外观设计不同之外,从功能到质量,都很难分出高低。另外,消费者的理念也在发生着重要的转变。在产品同质化和竞争白热化的环境下,品质已经不再是顾客消费选择的主要标准,越来越多的客户更加看重的是商家为其提供的服务质量。“产品是有形的服务,服务是有形的产品”的观念深入人心,为树立统一的行业服务规范,进一步提升电子电器服务行业服务水平,中国家用电器维修协会策划出版系列培训教材。这套教材以服务人员的服务技能为主线,涉及不同的工作内容,不仅适合于本行业服务人员作为服务的指导教材,同时也适用于其他行业的岗位工作人员,如银行、餐饮、电信、通讯、IT业等。这套系列培训教材的作者包括行业领导、国内著名教授和企业高级管理人员等。

系列培训教材的特点:

1. 选材实用性。本套系列培训教材按照岗位服务人员的工作流程编写,贴近服务的实际工作,实用性强。
2. 内容针对性。本套系列培训教材与电子电器行业岗位工作人员的专业工作密切相关,针对性强。
3. 学练互动性。本套系列培训教材设计了与各种技能点相关的案例分析、游戏、练习等,起到学用结合的效果。
4. 体系灵活性。本套系列培训教材突破以往编书惯用的体系,主要采用新颖实用灵活的体系结构。

系列培训教材使用方法:

(一) 个人如何使用本套系列培训教材:

1. 作为自我提高、自助学习的参考教材。无论是刚涉足服务行业人员还是已经从事此行业一定时间的人员,都可以从本套系列培训教材中找到自身需要提高的地方。

2. 作为现用现查的指导工具。当服务人员在服务中遇到问题一时不知如何处理时，可以参阅本书相关的技能点，会找到规范的处理方法。

(二) 企业如何使用本套系列培训教材：

1. 作为员工培训和考核的教材。本套系列培训教材设计是按照岗位人员的工作技能点和流程展开，企业可以选择本套系列培训教材对员工进行系统培训，从而进一步提升企业的服务质量和水平。

2. 作为工作规范化的参考手册。本套系列培训教材提供了一些规范的岗位素质要求与法律法规等内容，进一步促进企业工作的规范化、系统化。

系列培训教材中的学习模块包括：

技能点名；

主题词；

适用情景；

技能描述；

实用范例；

牢记要点；

实践练习。

我们希望本套系列培训教材能够对您提供切实的帮助，让您在维修服务工作中做得更加优秀，能够起到以下效果：

1. 提高服务人员综合素质和专业技能；
2. 提升企业服务品牌形象；
3. 取得客户的信赖，获得更多的客户忠诚；
4. 在市场竞争中处于不败之地。

编审委员会
2005年12月

前言

Reception Service

随着经济的发展,企业间的竞争正由产品的技术竞争逐渐转换为服务的竞争,从售前、到售中、再到售后的每一个服务环节,如前台服务、电话服务、卖场服务、送货安装服务、送修服务、上门服务等无不作为企业服务管理的重点。中国家用电器维修协会为提高行业的服务水平,将陆续编撰系列培训教材,分别针对不同服务岗位工作人员而编写。

维修服务部所承接的送修服务是影响顾客满意的重要因素,是企业服务管理核心环节之一,而前台则是维修服务部的前沿性岗位,是组织与顾客接触的重要环节。前台服务直接影响顾客满意,是组织售后服务综合实力的体现,是组织售后服务的一个缩影,也是对组织整体售后服务工作的重要展示,这就对前台服务人员的服务技能提出了更高的要求。

本教材是一本前台接待服务人员的实用读本。教材以前台工作流程为主线,详尽阐述工作流程中各个环节的主要技能点,并配有与技能点相关的案例和练习,便于读者进一步加深理解和认识。主要内容涉及前台岗位基本素质要求、服务接待礼仪、岗位专业知识、沟通技巧、投诉处理、相关法律法规等各方面。

本教材结构合理、针对性强,内容细化详尽,通俗易懂,实用性强,是电子电器维修服务部前台接待人员和相关服务行业如银行、证券、饭店、电信和IT业等前台岗位的必备读本。同时适于企业对内部前台接待人员的培训与考核。

本教材的编写特别得到索尼(中国)有限公司的大力支持,教材中配有索尼前台服务管理规范和相关图片,为行业提供了很好的借鉴,在此特别表示感谢!

目 录

Reception Service

第一章 对前台服务岗位的认识

- 技能点 1 了解我们的岗位有多重要..... 2
- 技能点 2 我们应该具备什么样的岗位素质..... 4
- 技能点 3 前台的岗位职责有哪些..... 8

第二章 接待准备

- 技能点 1 针对接待场所应该做好哪些准备..... 11
- 技能点 2 如何将设备、物品准备就绪..... 14
- 技能点 3 前台工作人员在礼仪方面需要做哪些准备..... 16

第三章 顾客接待

- 技能点 1 对前台工作人员接待顾客的要求有哪些..... 23
- 技能点 2 前台顾客接待的基本工作和服务流程的内容..... 27
- 技能点 3 微笑服务真的很重要吗..... 30
- 技能点 4 说好第一句话..... 33
- 技能点 5 如何减轻前台接待服务人员的心理压力..... 38

第四章 提供咨询

- 技能点 1 顾客的需要有哪些..... 43
- 技能点 2 应该了解国家的哪些政策法规..... 46
- 技能点 3 关于企业内部规定,还应该了解哪些产品知识..... 49
- 技能点 4 如何才能提供好咨询..... 51

第五章 前台接机与前台验机

- 技能点 1 规范的接机要求有哪些..... 54
- 技能点 2 了解机器故障情况的方法有哪些..... 57
- 技能点 3 如何规范地验机..... 59

第六章 登记记录

- 技能点 1 如何规范地登记记录..... 63
- 技能点 2 前台服务应使用哪些记录..... 66

■ 技能点 3	前台填写的记录内容有哪些.....	69
---------	-------------------	----

第七章 柜台发机

■ 技能点 1	柜台发机的程序是什么.....	75
■ 技能点 2	试机与发机的要点是什么.....	77
■ 技能点 3	柜台发机应该遵循什么服务原则.....	79

第八章 电话接待 / 电话回访

■ 技能点 1	服务热线电话的作用.....	83
■ 技能点 2	如何做好电话接待服务.....	86
■ 技能点 3	如何做好电话回访服务.....	89
■ 技能点 4	接打电话的礼仪有哪些.....	92

第九章 投诉处理和沟通技巧

■ 技能点 1	对投诉处理人员的基本要求.....	96
■ 技能点 2	投诉处理开始阶段的沟通技巧.....	99
■ 技能点 3	投诉处理过程之中的沟通技巧.....	102
■ 技能点 4	投诉处理最后阶段的沟通技巧.....	105
■ 技能点 5	对不同顾客采用不同的方法.....	107
■ 技能点 6	投诉处理中对沟通技巧的基本要求.....	109

第十章 顾客资料管理

■ 技能点 1	顾客资料的重要性.....	114
■ 技能点 2	有哪些方法可以获取顾客资料.....	116
■ 技能点 3	顾客档案资料应该包括哪些内容.....	118
■ 技能点 4	顾客档案资料的管理要求.....	120

附录 相关法律法规

第一章

对前台服务岗位的认识

当前,随着整个社会对售后服务的关注,维修站的规范化服务显得越来越重要。前台作为维修站的一个工作岗位越来越起到重要的作用,该岗位服务的提升,对于满足用户的需求,增强企业售后服务的竞争力有着重要作用。因此,作为前台工作人员应该明确岗位的重要性,培养自身的基本职业素养,遵守前台的各项岗位职责,为消费者提供更加优质的服务。

技能点1 了解我们的岗位有多重要

主题词 岗位认识 岗位重要性 顾客满意

适用情景 需要了解前台岗位重要性时, 查看此部分



技能描述

前台是维修服务站的前沿性岗位。在服务中前台员工直接与顾客打交道, 所以前台服务的水平, 直接关系到顾客的需要能否满足, 关系到售后服务其他环节的有效进行和售后服务的整体形象塑造。前台岗位的重要性体现在以下三点:

1. 前台是组织与顾客接触的重要环节

虽然售后服务过程中与顾客接触的环节比比皆是, 但前台几乎是最先与顾客面对面接触, 是最直接了解顾客要求的环节, 前台可以通过咨询等直接满足顾客的部分要求, 也可以通过安排维修服务间接满足顾客的要求。

2. 前台服务直接影响顾客满意

前台员工讲究礼仪、尊重顾客, 善于与顾客沟通、具有较全面的产品知识, 能为顾客进行一定的产品使用、维护方面的指导, 对顾客产品的维修进行合理安排, 妥善处理顾客投诉, 这些行为会为顾客创造价值, 使顾客满意。

3. 前台是组织售后服务综合实力的体现

前台工作事务繁杂, 环节众多, 可以说是组织售后服务的一个缩影。前台工作包括接待、咨询、接机、验机、登记记录、试机、收费结算等环节, 还包括接待准备、服务礼仪、电话接待和回访、维修安排、投诉处理、资料整理等工作。这些各不相同的活动, 多数要在顾客参与下有条不紊地完成, 实在是对一个维修站前台服务员工的考验。由于前台服务是顾客与组织售后服务接触的前沿性岗位, 所以, 前台服务的好坏, 也是对组织整体售后服务工作的重要展示。



牢记要点

- ◆ 前台是组织与顾客接触的重要环节
- ◆ 前台服务直接影响顾客满意
- ◆ 前台是组织售后服务综合实力的体现



实践练习

案例描述

某日上午9:00前,维修站所有维修及安装人员携带备用空调出发去为用户服务去了。维修站只剩下经理和一名前台员工。上午11:50一位客户打来电话。

客户:“你们是怎么搞的,半个月前刚修的空调今天又坏了,我公司今天下午1点还有一个约20人参加的大型客户洽谈会,麻烦你们赶紧派人来维修检查一下。还有,上次维修人员修完后已保证半年不会坏。”

前台员工:“对不起,我们目前所有的维修人员都外派出去啦,暂时没有人员。”

客户:“我不管,我公司下午的会必须准时开!”

前台员工:“您公司是否有其他的会议室,或者换个地点?”

客户:“我们没有其他的会议室,换个地点开会的话,你们公司给出费用呀!”

如果是你,该怎么办?

其实你可以做得更好

1. 前台员工的每一项服务活动水平都直接关系到顾客的需要能否得到满足。具体来说,前台的顾客接待、咨询、接机、验机、登记、试机、收费结算,以及接待准备、电话接待和回访、维修安排、投诉处理等工作都会影响到顾客满意度。对案例中的情形,前台人员如果不能有效安慰客户,妥善安排维修事宜,必然会导致客户不满。如果由此影响了客户的洽谈会,肯定引起客户的重大投诉或索赔,那么维修站的声誉和利益必然受到影响。

2. 建议采取的方法:首先要安慰客户,切身为客户着想。告知客户人员已派,会尽快联络维修人员上门维修,并让维修人员尽快与客户联系。向经理报告,请求指示。与其他维修站联络请求增援。若确实时间上有限,说明维修存在困难的原因,建议客户另借会议室,告知维修站可以负担的费用底限,并得到联系方式。

技能点2 我们应该具备什么样的岗位素质

主题词 岗位认识 岗位素质 服务理念 为顾客创造价值

适用情景 需要了解前台岗位基本素质时，查看此部分



技能描述

素质就是一个人基本的内在素养和品质与外在能力表现的综合体。一般要经过不断的培养和修炼才能形成。作为一名前台工作人员必须具备基本的职业素质，才能将前台服务做好，达到顾客的满意。前台工作人员的基本素质包括以下方面：

1. 树立服务理念

服务理念就是前台员工应该树立和遵守有关服务顾客的基本观念。通常对行为有着直接的影响。只有树立了正确的服务理念，才能推动顾客服务的有效完成，并使顾客满意。

树立“服务”意识

(1) 服务就是为顾客提供满足其需要的一系列活动。如前台的接待、咨询等活动就是服务。但真正的服务的含义还要深刻得多，让我们来看看下面一些有关服务的论述：

“英语中的服务一词，中心意思是为他人做有益的事。”（日本《服务学》作者前田勇教授），“服务是一方向另一方提供的任何活动或好处……”（美国著名营销学家菲立浦·科特勒博士）

前台工作是提供满足顾客要求的服务，并通过所提供的服务帮助顾客增加愉快或减少不愉快，为顾客做有益的事情。前台为顾客提供的服务，应该是对顾客有所帮助的行为，能使顾客节约费用并减少顾客体力、精力以及时间的付出，让顾客感到文明、舒适、及时和贴心，确保顾客机器安全，服务环境美观、卫生等方面。如，前台员工接待顾客时耐心周到，对顾客的问题有问必答，对顾客的机器倍加爱护等，这些都是拥有了一定的“服务”意识。

(2) 树立为顾客创造价值的理念

这里所谓的顾客价值是让顾客感受到的有用的或有益的事物和活动。

前台工作应该尽可能地为顾客创造价值。一般来说：

第一，从前台服务角度看，顾客总价值由核心服务价值、辅助服务价值、人员价值构成。

前台的核心服务价值：接待、咨询、指导、安排维修、试机、投诉处理等服务活动为顾客带来的好处。

前台的辅助服务价值：维修站的等级、信誉和形象；顾客服务设施的适宜性，如顾客维修等待区的座椅、报刊、饮水器等设备设施的适用完备状态；多种服务场所的提供和维护等，这些方面都会为顾客带来的好处。

人员价值：前台人员的服务语言、态度、仪表、行为、专业知识、服务技能等为顾客带来的好处。

第二，从前台服务角度看顾客总成本，是顾客在接受前台服务时在费用、时间、体力和精力等方面的耗费。顾客在需要前台提供有关服务时，花费的时间、精力、体力越多，顾客得到的售后服务的总价值就越少。所以，前台服务应该尽量为顾客提供便利、快捷、省时与舒适的服务，尽量在前台环节降低顾客因接受服务而产生的成本。

(3) 树立顾客满意理念

顾客满意就是顾客对其要求已被满足的程度感受。由于与前台接触的顾客要求各不相同，同时前台的服务质量也不尽相同，所以顾客要求被满足的程度也会不同，必然会产生不同的感受，如顾客对前台服务可能满意或很满意，也可能不满意或很不满意。

这就要求前台员工，要树立顾客满意的理念，了解在前台接待中顾客会有哪些需求和要求，然后尽量通过提供优质的服务满足顾客的要求，让顾客产生好的感受，力争顾客满意。

2. 爱岗敬业

前台工作是维修站的前沿，代表着售后服务的形象，是与顾客亲自接触的重要环节。前台工作事务繁杂，这些都对工作人员个人和群体的工作态度、责任心乃至仁爱之心（即发自内心的乐于助人）提出了较高的要求。前台人员爱岗敬业就应做到以下方面：

(1) 敬业，理解岗位对企业与顾客的意义，热爱自己的岗位，愿意通过前台工作为顾客和企业创造价值。

(2) 勤奋，兢兢业业与努力工作。

(3) 热情，工作富有激情，乐观向上。

(4) 认真：每件事都仔细办好，精益求精。前台接待工作的质量高低，很多时候取决于接待工作中具体环节和点滴小事的处理，前台人员需要从大事着眼，从小事入手，将每件事情的每个细节都做好。

(5) 周到：与顾客接触时，方方面面都要加以留意并妥善处理。接待顾客不要顾此失彼，咨询解答也不可丢三落四。

(6) 感恩：对用户心存感激，对用户的需求要设身处地地去理解，并尽力提供最大的帮助。

(7) 合作：与同事友好地合作、密切沟通和互相支持帮助。

(8) 效率：前台事务繁杂，客人往来无规律，所以必须养成高效率的工作方式，抓紧时间，尽快做事，养成当日事当日毕的习惯，避免事情堆积，给客人和工作都带来不必要的麻烦。

3. 具备业务能力

虽然素质本身是内在的，但能力是素质的外在表现。一个人素质的好与差会直接影响其工作能力的大小。所以前台员工应该注意培养自己较为全面的业务素质，使自己具备较全面的工作能力和较专业的业务水平。

(1) 人际关系能力。主要用于与顾客协调、联络，形成较好的顾客关系；用于和同事合作相处，形成有效的工作团队。

(2) 语言表达能力。在与顾客沟通时至关重要，不管是与顾客当面交流，还是对顾客进行电话沟通，恰当地运用语言能力会有助于优化用户对前台人员提供服务的感受。

(3) 产品知识。前台员工应该全面了解和掌握与本维修站点有关的产品知识，如产品的种类、型号、性能特点、结构、使用方法。同时需要了解产品的维修程序和方法，熟悉产品维护要求、维修规定、收费规则等，并能够大致根据产品的外在现象判断出故障原因，给顾客一定的维修建议。

(4) 具有专业知识。前台人员应提前培训，持证上岗。熟悉前台服务流程，具备前台服务的基本技能，包括服务知识、成本核算、维修费用统计等；了解有关国家、行业、企业现行维修的政策法规；妥善处理顾客意见和顾客投诉；能与其他有关部门和单位有效衔接和协调合作。

(5) 判断能力。准确识别顾客的要求和期望，迅速分析并判断出顾客机器存在的问题和症结所在，并能够通过沟通掌握用户的潜在期望和要求。

(6) 应对事务能力。面对纷繁复杂的各种事务，能够应对自如，有能力洞察和帮助用户实现其心中所想。

(7) 处理投诉的能力。具有受理投诉、处理投诉和反馈投诉的能力。

4. 符合基本的资质条件

前台员工至少应该具有职高、职专、中专或与此相当的文化水平，相关专业毕业，年龄适宜，性别不限，身体健康，气质和形象较好。



牢记要点

- ◆ 树立服务理念
- ◆ 爱岗敬业
- ◆ 具备业务能力
- ◆ 符合基本的资质条件



实践练习

案例描述

某顾客的机器曾让维修人员上门维修过一次，但没过多久机器又出现同样的问题。用户比较气愤，再次拨打服务电话进行报修，但双方交谈没多久，前台接待人员回答“您的机器又不是我修的，我不管，我不知道怎么办！”

如果是你，该怎么办？



其实你可以做得更好

根据前台人员必须具备的基本职业素质，首先，前台接待人员应该树立顾客服务理念，而案例中的做法是在推卸责任，不仅违背了顾客服务理念，对顾客不负责任，还让顾客感觉维修站的服务没有可靠性。其次，接待人员正确的做法应该是先向顾客道歉，因为耽误用户的使用了；然后记下顾客的基本资料，如顾客姓名、电话、地址、机器型号、故障状况等。了解事件经过，如果是一般故障，应该利用自己的产品知识和专业技能指导用户排除故障；否则应安抚顾客，告诉顾客会与维修人员尽快沟通，并在规定时间内（如半小时）内给用户回电话，确定处理方式，尽快与维修人员联络，兑现给顾客的承诺，尽快将顾客的问题解决。

总之，前台员工应对照基本素质要求，通过自我检查。或反省顾客投诉，并对同事工作方式的观察，来发现自己在工作能力上是否还有不足之处。有则改之，无则加勉。

技能点3 前台的岗位职责有哪些

主题词 服务岗位 岗位职责

适用情景 需要了解前台岗位职责时，查看此部分



技能描述

前台岗位职责是对前台各岗位的工作内容、责任、权限和义务所做的总规定。每位工作人员必须了解岗位职责并确保职责的全面履行。

前台岗位职责基本上包括：

1. 坚决服从维修站的总体管理和安排；
2. 严格执行维修站的有关规章制度；
3. 负责维修站的前台接待工作，具体工作可以包括接待准备、顾客接待、咨询指导、接机验机、登记记录、联络维修（送修）、试机、收取费用、电话接待、电话回访、投诉处理、资料整理、顾客档案管理工作；
4. 做好维修站前台与用户接待有关的一切事宜，并确保顾客满意；
5. 负责前台顾客接待工作，使各项工作有条不紊地进行；
6. 关心、理解、支持其他前台员工，协助同事做好前台工作，强调前台工作的集体荣誉和业绩，共同解决工作中的问题，确保形成有效的工作团队；
7. 负责制定与前台有关的工作目标并对服务提供策划，形成工作计划；
8. 对前台服务涉及的设备设施妥善使用、维护；
9. 对前台工作场所的环境、秩序有效维护；
10. 协助做好前台人员的培训工作；
11. 协助完成顾客满意程度调查；
12. 完成临时交办的各项任务。



牢记要点

- ◆ 必须了解岗位职责
- ◆ 确保职责的全面履行