

现代服务管理 制度与表格精选

MANAGEMENT REGULATIONS & FORMS

Regulations

Forms

SERVICE

MANAGEMENT

企业管理出版社

现代服务管理

制度与表格精选

MANAGEMENT REGULATIONS & FORMS

Regulations

Forms

SERVICE

MANAGEMENT



MANAGEMENT REGULATIONS & FORMS

现代服务管理 制度与表格精选

王勇兵/编著

SERVICE

MANAGEMENT REGULATIONS & FORMS

企业管理出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代服务管理制度与表格精选/王勇兵编著. —北京:企业管理出版社,2002.4
ISBN 7-80147-676-X

I. 现… II. 王… III. 服务业—企业管理制度 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 021175 号

书 名:现代服务管理制度与表格精选
作 者:王勇兵
责任编辑:陈 蔚 技术编辑:华 瑞
书 号:ISBN 7-80147-676-X/F·674
出版发行:企业管理出版社
地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044
网 址:<http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>
电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387
电子信箱:80147@sina.com emph1979@yahoo.com
印 刷:北京地质印刷厂
经 销:新华书店
规 格:787 毫米×1092 毫米 16 开本 22.25 印张 280 千字
版 次:2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷
定 价:60.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前言

改革开放以来,我国服务业取得长足发展,服务业占国民生产总值的比重已达 $\frac{1}{3}$,个别发达地区已接近50%。可以断言,随着经济体制改革的不断的深入和经济发展水平的提高,服务业在我国社会经济中的地位将与日俱增。例如,服务业已成为吸纳和安置下岗和失业人员的重要途径。据国家统计局统计,1998年以来,在劳动力市场需求中,服务业高居首位,占各产业用人总需求的70%。同时,服务业的健康发展对国民经济和人民生活水平的提高会起到积极的促进作用。

随着市场经济体制的逐步建立,我国服务业将进一步扩大对外开放,服务业面临重大挑战,不少服务企业力图通过增加服务项目和提高服务质量来改善市场竞争力,服务成为寻求竞争优势的重要途径。

尽管服务问题引起企业的高度重视,但从总体上看我国服务业的发展存在不少问题:服务质量水平普遍较低;服务意识淡漠;效率低下;管理理念落后;方法陈旧。为了解决这一矛盾,我们组织编写了这本《现代服务管理制度与表格精选》。本书在总结国内外成功企业的服务经验的基础上编写而成,收集了靠服务成功的典型企业案例,它们告诉我们这些著名的企业是如何服务于客户的。企业提高服务的手段各有高招,但良好的服务都有其规范性。本书作为服务管理的制度与表格就是抓住服务规范性的本质,对各方面的服务要求进行整理,有些是比较完善的服务制度范本,企业可以直接参考,甚至可以拿来就用,具有很强的实用性,服务表格的实用性就更强了,客户服务方面的表格基本上都可以在本书中找到范本。

本书实际上有两个部分。第一部分是通用服务管理制度与表格,适合于各类企业的各种服务,其中第一章概述了服务与服务营销的内容,服务管理的常见模式,以及成功企业的服务案例;第二章介绍了服务质量管理制度与表格;第三章讲了服务组织与服务人员方面的内容;第四章客户关系管理是本书非常重要的内容,整理了客户开发和客户关系维护的制度和表格;第五章是售后服务的制度与表格,服务是一个完整的过程,不仅是卖产品的时候更要

前 言

提供良好的服务,产品销售之后,更好提供满意的服务。本书第二部分的内容是行业服务管理制度与表格,主要介绍了餐饮、宾馆、旅行社服务行业的内容,服务行业的服务具有较强的专业性,更是有章可循,有法可依。

本书收集了大量服务行业以及与服务有关的资料,内容具体实用,具有很强的参考价值,可以作为各类企业的客户经理,以及服务人员的服务工作手册。

编者
2002年5月

目 · 录

现代服务管理制度与表格精选

第一章 · 服务管理制度导论	(1)
第一节 服务与服务营销概述	(2)
1. 服务的分类	(2)
2. 具代表性的服务业	(4)
3. 服务业的营销组合(7P's)表格	(5)
4. 客户服务的类型	(6)
5. 服务新产品开发	(8)
6. 服务渠道的两种新形式	(10)
7. 服务与价格之战	(11)
8. 让顾客成为服务工作的中心	(13)
9. 服务特征对服务定价的影响	(16)
10. 服务定位的过程与步骤	(18)
11. 有效市场细分的基本条件及主要步骤	(19)
12. 服务展示管理的执行制度	(21)
第二节 服务管理制度与模式	(22)
1. 为顾客提供优质服务的七大步骤	(22)
2. 关系管理中的成本与利益模式	(26)
3. 开发客户的 10 条圣训	(27)
4. 提高客户反馈质量的建议制度	(28)
5. 顾客服务敏感度记分卡	(29)
6. 评估基于网络的顾客服务功能	(30)
7. 顾客资产评估的步骤	(32)
8. 顾客关系分析	(33)
9. 网络时代客户服务新规则	(37)
10. 制定服务修整方案	(38)
第三节 成功企业服务与服务营销案例	(40)
1. 海尔的“三全服务”	(40)
2. 小天鹅“一二三四五”的独特服务规范	(41)
3. 哪里有客户哪里就有我	(42)
4. 企业满足客户十戒	(45)

目 · 录

5. 公主游轮公司	(47)
6. 航空公司不同的服务定位	(50)
7. 售后服务:技术与人情的结合	(52)
8. 戴尔公司:从直效营销英雄到网络先驱	(54)
9. IBM 的成功之道	(56)
10. 联想:与客户共成长	(58)

第二章 · 服务质量管理制度与表格

(60)

第一节 服务质量概述

(61)

1. 什么是服务质量	(61)
2. 服务质量的特性	(64)
3. 质量管理和质量体系要素	(65)
4. 三类服务规范	(70)
5. 确定优质服务的详细规范	(71)
6. 服务质量低下的常见问题	(73)
7. 评估你的客户服务	(74)
8. 电脑维修服务工作范例	(76)

第二节 服务质量评估与管理制度

(78)

1. 制定顾客关注服务标准的指导原则	(78)
2. 服务品质测评	(79)
3. 服务质量标准	(81)
4. 对服务质量标准的要求	(83)
5. 实现顾客关注服务标准的方法	(85)
6. 影响期望水平和容忍区的因素	(86)
7. 衡量顾客对质量的期望	(88)
8. 顾客评估服务质量的过程	(89)
9. 为顾客服务付出代价	(91)
10. 服务质量管理模型	(92)

第三节 服务质量管理表格

(94)

1. 服务质量管理异常报告表	(94)
2. 服务质量异常原因及改进报告	(95)
3. 服务质量异常通知单	(96)
4. 服务质量追查单	(97)

目 · 录

5. 服务质量不良原因分析表	(98)
6. 服务质量成本损失估计表	(99)
7. 服务质量管理日报表	(100)
8. 服务质量管理组工作计划	(101)
9. 服务质量管理圈施行计划	(102)
10. 服务质量管理组成果报告书	(103)
11. 服务质量管理组工作分析表	(104)
12. 服务质量管理组成果报告表	(105)
13. 服务质量管理圈活动成果评价表	(106)

第三章 · 服务组织与人员管理制度与表格

(108)

第一节 服务组织与人员管理概念

(109)

1. 建立一个有效的服务组织	(109)
2. 组织—员工—顾客	(111)
3. 建立有效的奖励制度	(114)
4. 对服务人员进行持续培训	(115)
5. 提升人员因素	(117)
6. 成功服务质量组的基本要求	(120)
7. 建立和完善营销服务组织	(122)

第二节 服务人员的要求与工作规范

(123)

1. 客户服务经理的基本素质	(123)
2. 服务人员技能要求	(125)
3. 服务人员素质要求	(127)
4. 一线员工是重要的环节	(128)
5. 客户经理的礼仪规范	(129)
6. 商店服务人员管理规定	(131)
7. 客户服务经理的工作职责	(140)

第三节 成功企业服务人员管理表格

(141)

1. 服务人员日报表	(141)
2. 服务人员时间调查表	(142)
3. 服务活动管理周报表	(143)
4. 服务活动管理周报表	(144)
5. 短期服务活动日报表	(145)

目 · 录

6. 服务人员作业时间记录卡	(146)
7. 服务人员月份效率分析表	(147)
8. 服务人员行动分析表	(148)

第四章 · 客户关系管理制度与表格

(149)

第一节 客户关系管理制度基础

(150)

1. 客户关系管理的含义	(150)
2. 客户关系管理的内容	(152)
3. 客户关系营销策略:基于“4P+3C”的关系营销	(154)
4. 客户关系管理的目标和作用	(156)
5. 实施客户关系管理项目的基本步骤	(157)

第二节 客户开发管理表格

(159)

1. 客户拜访计划表	(159)
2. 目标客户开发价值初步评价表	(161)
3. 目标客户名单表	(162)
4. 客户需求调查表	(163)
5. 客户调研计划表	(164)
6. 企业概况调查表	(165)
7. 企业生产状况调查表	(166)
8. 企业竞争能力调查表	(167)
9. 企业产品状况调查表	(168)
10. 企业产品市场调查表	(169)
11. 企业科研开发能力调查表	(170)
12. 企业合资意向调查表	(171)
13. 机关团体类客户基本情况调查表	(172)
14. 金融同业类客户调查表	(173)
15. 有望客户管理表	(174)
16. 客户开发对象测定表	(175)
17. 客户访问实情日报表	(176)
18. 潜在客户追踪表	(177)
19. 新客户开发报告表	(178)

第三节 客户信息管理表格

(179)

1. 现在、过去、将来顾客情况分析表	(179)
--------------------------	-------

目 · 录

2. 消费者个人或家庭资料卡	(180)
3. 客户资料卡的详尽内容	(181)
4. 客户情况表	(182)
5. 客户基本资料	(183)
6. 客户基本资料卡	(184)
7. 客户基本资料统计表(一)	(185)
8. 客户基本资料统计表(二)	(186)
9. 客户管理卡	(187)
10. 客户登记表	(188)
11. 客户信息日报表	(189)
12. 客户路序分类表	(190)
13. 客户情况日报表	(191)
14. 客户地址分类表	(192)
15. 客户区域划分表	(193)
16. 客户分布状况一览表	(194)
17. 客户统计表	(195)
第四节 客户关系维护与评价管理表格	(196)
1. 拜访活动日报表	(196)
2. 客户访问日报表	(197)
3. 客户访问报告表	(198)
4. 年月访问活动计划表	(199)
5. 客户分析表	(200)
6. 客户等级分类表	(201)
7. 客户情况的综合评价表	(202)
8. 客户服务评审内容表	(203)
9. 客户升级评审表	(204)
10. 客户维护访问计划安排	(205)
11. 强化客户关系计划卡	(206)
12. 客户信用分析表	(207)
13. 客户信用调查表	(208)
14. 客户信用度评判简表	(209)
15. 客户信用度项目分析表	(210)
16. 客户信用管理卡	(213)

目 · 录

17. 客户信用评估与建议	(214)
18. 客户信用审核表	(215)
19. 变更信用额度申请表	(216)
20. 客户信用限度核定表	(217)

第五章 · 售后服务处理制度与表格

(218)

第一节 售后服务管理制度

(219)

1. 售后服务管理概述	(219)
2. 售后服务管理办法	(221)
3. 公司客户投诉案件具体处理办法	(224)
4. ××公司客户提案意见处理制度	(226)
5. 客户投诉管理制度	(227)
6. 客户投诉经济处罚规定	(231)
7. 客诉处理作业流程(一)	(232)
8. 客诉处理作业流程(二)	(233)
9. 客户抱怨处理表单的流程	(234)
10. 抱怨、纠纷问题处理完后的 10 项基本原则	(235)
11. 处理抱怨技巧十二招	(236)
12. 长期的顾客反馈机制	(237)

第二节 售后服务表格

(238)

1. 客户投诉记录表	(238)
2. 客户投诉处理日报表	(239)
3. 客户抱怨处理单	(240)
4. 抱怨处理月报表	(241)
5. 客户投诉管理表	(242)
6. 客户投诉处理通知书	(243)
7. 客户投诉处理表	(244)
8. 客户抱怨处理表	(245)
9. 客户投诉处理日报表	(246)
10. 投诉登记追踪表	(247)
11. 索赔一览表	(248)
12. 客户投诉处理通知书	(249)
13. 客户投诉统计表	(250)

目 · 录

14. 顾客投诉处理表	(251)
15. 抱怨处理报告表	(252)
16. 客户投诉提案表	(253)
17. 售后服务中心网点表格	(254)
18. 解决顾客抱怨时的检讨表	(255)
19. 针对顾客抱怨纠纷问题进行分析表	(256)
20. 客户投诉解决登记表	(257)

第六章 · 餐饮服务制度与表格

(258)

第一节 餐饮服务管理制度

(259)

1. 宴会预订服务程序	(260)
2. 餐饮业的企业化经营图	(260)
3. 确定点菜单服务程序	(261)
4. 上菜顺序与上菜时间的控制程序	(262)
5. 宴会出菜服务步骤	(263)
6. 西式宴会服务制度	(264)
7. 自助餐宴会服务程序	(265)
8. 为客人点菜程序	(266)
9. 宴会服务程序	(267)
10. 宴会斟酒服务程序	(268)
11. 宴会服务流程图	(269)
12. 送餐工作流程图	(270)

第二节 餐饮服务管理表格

(271)

1. 餐饮部各部门每日报告表	(271)
2. 餐饮部团队客情预报表	(272)
3. 顾客等候登记表	(273)
4. 订餐单	(274)
5. 西厨房收尾工作检查表	(275)
6. 酒吧内部调拨单	(276)
7. 餐饮部日经营台账	(277)
8. 餐饮营业收入月统计表	(279)

目 · 录

第七章 · 宾馆服务管理制度与表格 (280)

第一节 宾馆服务管理制度 (281)

1. 常规性服务 (281)
2. 客衣水洗程序 (283)
3. 床单、枕套洗涤程序 (284)
4. 住客房清扫程序 (285)
5. 走客房日常清扫程序 (286)
6. 客房及餐、茶、酒具消毒的要求 (287)
7. 宾馆商店服务标准 (288)

第二节 宾馆服务管理表格 (292)

1. 客房小酒吧销量检查汇总表(申请单) (292)
2. 会客登记表 (293)
3. 客房酒水单 (294)
4. 小酒吧日消耗单 (295)
5. 客房状况报告表 (296)
6. 客房用品存货清单 (297)
7. 一周人员安排表 (299)
8. 周开房预测表 (300)
9. 客房检查表 (301)
10. 前厅检查一览表 (302)

第八章 · 旅行社服务管理制度与表格 (306)

第一节 旅游服务管理制度 (307)

1. 旅游活动计划和日程变更的处理 (307)
2. 全程导游的工作程序 (309)
3. 导游人员管理规定 (312)
4. 导游工作中的礼仪 (314)
5. 旅行社接团、发团管理的注意事项 (315)
6. 交通事故的处理和预防 (316)
7. 饭店租赁合同 (318)
8. 旅行社租房协议书 (321)

目 · 录

9. 旅游合同书	(322)
10. 旅行社接待服务规范	(324)
第二节 旅行服务管理表格	(325)
1. 旅游服务管理表格	(325)
2. 旅游团接待计划表(一)	(326)
3. 旅游团接待计划表(二)	(327)
4. 旅游团接待通知单	(328)
5. 团体旅游成本计算表	(329)
6. 团体证件检查表	(330)
7. 团体游客资料表	(331)
8. 旅行社旅游团费用结算表	(332)
9. 旅游团游客名单	(333)
10. 出国旅游重要备忘表	(334)
11. 旅游团体注意事项备忘录	(335)
12. 导游人员情况表	(336)
13. 接团社基本情况调查表	(337)
14. 旅行社旅游意外保险事故通知书	(338)
15. 旅行社游客旅游意外保险索赔申请书	(339)
16. 旅行社游客旅游意外险检验报告	(340)
17. 旅行社游客旅游意外险赔款计算书	(341)

第一章 服务管理制度导论

在服务经济时代，服务及服务业被赋予了新的广泛的内涵，要提供良好的服务，必须首先了解服务的涵义，理解服务的特征，掌握服务营销的基本策略。本章作为本书的导读，将为你解读服务与服务业，并提供了一些著名企业成功的服务案例。

第一节 服务与服务营销概述

1. 服务的分类

服务的分类

作者	服务分类	评述
居德 (1964)	1. 租赁服务 (在规定时间内使用商品, 但无所有权); 2. 已出售商品服务 (对顾客所有的商品进行创新维修和改进); 3. 非商品服务 (个人经验和“经验财产”)	前两种较为具体, 第三类包括保险金融、法律咨询会计等
希尔雷斯曼尔 (1974)	1. 销售类型; 2. 购买者类型; 3. 购买机构; 4. 实践购买; 5. 管理衡量	同样适用于有形产品, 无太多的区别
希尔 (1977)	1. 对人的服务与对物的服务; 2. 永久的服务和暂时的服务; 3. 可撤销的服务与不可撤销的服务; 4. 物质服务与精神服务; 5. 个人服务和团体服务	强调服务利益的属性以及服务生产和消费环境的变化
托马斯 (1978)	1. 技术为主 a. 自动化 (汽车) b. 非技术工种 (电影院) c. 技术工种 (飞机航班); 2. 人力为主 a. 非技术劳动 (法律代理) b. 技术劳动 (修理) c. 职业技术劳动 (律师医生)	虽然出于经营角度而非市场角度, 但也提供了一种理解商品属性的有效方法
休斯 (1978)	顾客参与服务生产的程度 a. 高度参与 (医疗保健餐旅住宿) b. 低度参与 (邮政服务批发零售)	顾客参与程度高的服务中商品更难管理, 顾客广泛参与对服务提出了更多的及时服务的要求
格诺鲁斯 (1979)	1. 服务类型 a. 职业服务 b. 其他服务 2. 顾客类型 a. 个体 b. 组织	注意到同样的服务可以给个人也可以给组织 (保险金融)