



华润燃气

China Resources Gas

华润燃气客户服务管理体系
客户服务中心服务作业标准手册
(CSMS - BZ08/VER:1.1)

华润燃气控股有限公司

市场发展部

2015年 1月

一、目的

为规范客户服务中心的作业标准，保证客服中心工作能够全面、细致、规范、准确开展，营业员可以熟练掌握客服中心前台服务各项业务程序，特制定本作业标准。

二、适用范围

本作业标准适用于华润燃气成员公司的客户服务中心各项业务的受理、咨询。

三、权责

文件由集团市场发展部编制小组负责制订，经分管领导审核，在集团内实行。

四、定义

4.1 客户服务中心管理：向燃气客户提供引导咨询、业务受理、百尊销售等业务申请，派发相应业务工单，确保及时处理客户的业务需求。

4.2 迎宾咨询员（大堂经理）：包含迎宾和咨询两部分工作、主要工作为迎接顾客入门，送别顾客，运用专业知识、技能和经验，帮助客户解决问题或提供方案。

4.3 业务受理员：为客户办理各项业务的人员。

4.4 百尊销售员：百尊燃气具的形象代言，为客服提供百尊各项产品的咨询，处理答疑等各项事务，并最终完成销售。

五、参考文件

5.1 华润燃气客户服务管理体系《客户服务礼仪标准手册》

本手册主要规定了华润燃气统一的服务规范，所涉及工作的技术规范应另行按照国家各项标准和相关规定要求，严格予以执行。

六、作业程序与要求


6.1 作业前工作准备

步骤	工作准备	示例图片
1	换工作制服。	


2	带工牌。	
3	女士化淡妆，长发要挽起并用发夹固定在脑后；短发要合拢在耳后。	
	男士整理头发。	
4	整理各自的仪容仪表。	

6.2 服务规范





6.2.1 业务受理员

步骤	作业项目	示例图片
1	迎接客户： 站立迎接或端坐迎接，当客户临近营业台席时，主动向客户微笑并点头致意。当客户来到营业台席时，伸出右手，手指自然并拢，示意客户入座，“您好，请坐。”坐好后询问客户需要办理何种业务。	

<p>2</p>	<p>询问来意： 提问：请问办理什么业务？</p>	
<p>3</p>	<p>业务办理： 客户递上资料、证件时，双手相接，且轻拿轻放，并致语道谢。核对资料，证件，帮助客户填写资料，请客户签名确认，核对无误后道谢。例如说“谢谢您，我马上为您办理”。</p>	
	<p>输入电脑（如有）： 快速，准确的将资料输入电脑中，这时应首先对客户说：“对不起，请您稍等。”然后再将身体微微侧对客户面向电脑。</p>	
	<p>接收付款（如有）： 接收客户付款，如是现金付款，双手接客户递来的现金，并致谢：“谢谢，本次费用XX元，收您XX元”，将票据与找零的现金双手递给客户：“找您XX元，请将票据与找零现金收好。”如是刷卡付款，双手接客户银行卡，并致谢：“谢谢，本次费用XX元，刷卡XX元，请确认签字”，将票据与银行卡双手递给客户：“请你将票据和银行卡收好：</p>	
<p>4</p>	<p>再次询问： 业务受理结束时，主动征询客户的意见，“您的业务已经办理完了，还需要我为您做些什么吗？”</p>	



<p>5</p>	<p>向客户道别： 业务受理员双手交叠，目光注视客户，同时致语道别。</p>	
----------	---	--





6.2.2 迎宾咨询员（大堂经理）

步骤	作业项目	示例图片
<p>1</p>	<p>等待： 当没有客户前来办理业务时，保持标准站姿站立，等候客户的到来。</p>	
<p>2</p>	<p>迎接： 在迎接客户时采用标准站姿，目光平视前方，面带微笑。 当客户走入营业厅时，微侧身向客户轻鞠躬 15°，用亲切的目光和灿烂的笑容迎接客户，“您好！欢迎光临！”</p>	
<p>3</p>	<p>问询： 当客户需要办理业务时，询问客户办理业务的种类和确认客户是否带有办理业务所需的有效证件。</p>	
<p>3</p>	<p>引导其它窗口： 当某一窗口办理业务的客户较拥挤时，采用标准手势对客户做出指引，建议客户去其它客户较少的窗口办理业务，“先生（小姐），麻烦您到那边的窗口办理业务，那里客户较少，可以为您节省时间。”</p>	

4	<p>业务受理前服务： 当客户在休息区域坐下来休息时，可以为坐在桌旁的客户送上茶水（或其他饮料），水斟七分满，轻放到客户的右前方，同时说：“您请喝水。”</p>	
5	<p>维持秩序： 维持营业大厅秩序井然，等候客户按先后次序办理业务。</p>	
6	<p>恭送客户： 客户办理完业务走出营业厅时，面带微笑、目光迎视客户，用热情的声音感谢他的光临。这时你可以这样说：“再见！”或“请慢走！”</p>	

6.2.3 百尊销售员

步骤	作业项目	示例图片
1	<p>迎接客户： 当客户出现在视线范围内时，面带微笑，目光迎视客户。待客户走到柜台前时，上身微微前倾，向客户问好，欢迎客户的到来，“您好，请随便看一下。”</p>	
2	<p>咨询了解： 回答客户询问时有问必答、耐心解释，尽可能给客户运用演示的方式进行讲解，也可让客户进行操作，使回答变得更生动、易与接受，回答过程中应尽量减少使用专业术语，用通俗易懂的语言进行讲解。</p>	

<p>3</p>	<p>推荐产品: 客户触摸燃气具时, 销售人员应该立刻去到客户身边, 先告知客户并试探客户的购买意向: “有什么可以帮您? 需要的话随时叫我!” 或者: “您好! 这款是最新的款型, 火力很好的, 您可以试一下!” 假如客户没有拒绝, 可以再进一步带领客户进行尝试开启, 触摸燃气具并进行专业介绍。</p>	
<p>4</p>	<p>促成销售: 客户在倾听你的介绍点头、微笑时引导客户做出决定, 主动为客户挑选产品。带领顾客尝试开启 / 触摸燃烧器具。主动引领顾客作最后决定。</p>	
<p>5</p>	<p>完成付款: 填写交款单时, 应先请客户稍等, “请您稍等。” 填好后, 将交款单双手正向递交到客户手中, 同时用标准指示手势为客户指出收款台的位置, “您好, 请您在收费台缴款, 谢谢。”</p>	
<p>6</p>	<p>友好谢别: 恭送客户时, 标准站姿站立, 面带微笑, 双眼注视客户, 致告别语, 并欢迎客户下次光临。</p>	

6.3 重点作业步骤

6.3.1 业务受理员

(1) 迎接客户

- A. 当没有客户在营业台席前办理业务时, 端坐迎接; 坐姿要求脊背挺直, 不背靠椅背, 大腿与小腿呈 90° 角, 双脚并拢 (膝盖、脚尖), 双手轻放于膝盖上 (右手上、左手下), 嘴微闭, 面带微笑, 两眼凝视说话对象。
- B. 当客户临近营业台席时, 主动向客户微笑并点头致意。
- C. 当客户来到营业台席时, 伸出右手, 手指自然并拢, 示意客户入座, “您好, 请坐。” 待客户先坐下后, 再入座, 入座时应保持标准坐姿, 手臂自然弯曲, 将腕至肘部

的三分之二处搭在办公台边沿，双手自然交握，放在台面上，坐好后询问客户需要办理何种业务。

(2) 询问来意

当进来的客户恰好是营业厅的老客户时，送给他一句像老朋友似的问候语，“您好，××先生/小姐，很高兴又见到您。”客户会很高兴这种被重视的感觉。

(3) 业务办理

- A. 在辨认证件真伪时，应态度认真，表情自然。
- B. 在返还证件时，应双手将证件的正面朝向客户递交于客户手中，并再次致谢。
- C. 在替客户填写资料时，应边填写边与客户确认，以重视他人存在。如遇到不认识或看不清的字时，应说明：“对不起，请问这个字怎么念，或请问这个字怎么写？”得到回应后，应致谢。
- D. 需要客户签名或填写漏项时，将资料平整、正向摆放在客户面前，并用食指示意填写位置，其它四指自然合握，例如说“麻烦您在这里签名（填写××内容）。”

(4) 再次询问

业务受理结束时，主动征询客户的意见，“您的业务已经办理完了，还需要我为您做些什么吗？”

(5) 向客户道别

业务受理员双手交叠，目光注视客户，同时致语道别。

6.3.2 迎宾咨询员

(1) 迎接

当同时有几个客户进入时，这时你不必向每一位客户致欢迎语，但一定要对每一位进来的客户微笑并点头示意。

(2) 问询

- A. 当进入营业厅的客户带有很多物品时，主动迎上前去提供帮助。这时你首先要确认客户携带的是否有贵重物品，如果不是贵重物品，你可以告知客户对他的物品提供寄存服务。如果客户的物品不方便寄存的话，这时你要叮嘱客户注意随身携带的物品，以免丢失。
- B. 当进入营业厅的客户恰好正在吸烟时，你需要提醒客户：“先生（小姐），对不起，这里是无烟营业厅，请不要吸烟，谢谢您的配合。”
- C. 当客户怒气冲冲地进入营业厅时，首先安抚客户，稳定好客户的情绪后，再提供帮助。
- D. 当有小孩子在营业厅乱动物品时，有礼貌地上前进行制止，维持营业厅良好的营业秩序。
- E. 当客户停留在公共通道中造成挡路现象时，及时将客户疏散开，说话时可采用：“您好，这里是公共通道，麻烦您到休息区等一会儿，好吗？谢谢。”
- F. 当发现客户在营业厅四处张望时，主动上前询问并帮助客户，“您好，请问需要帮助吗？”
- G. 当了解到客户需要去营业厅的某一区域时，用标准指引手势指引客户到目标区域，同时眼神配合手势，看向指示前方。
- H. 当客户在营业厅高声投诉时，不要急于去了解为什么，先引领客户至客户接待室，稳定客户的情绪，在彼此之间营造一种和谐的气氛，再解决问题。
- I. 当遇到无法解决的问题时，应首先向客户致歉，并立即请示自己的上级，在确实本部门无法立即处理的情况下，你这时可以说：“对不起，您的问题目前还没法解决，您可以将意见写在意见簿上，同时也请您留下联系电话，我马上和上级部门沟

通，在××时限内，我们会与您联系提出解决问题的办法。由此给您带来的麻烦，还请您多多谅解，谢谢。”

- J. 当你在询问客户办理业务种类时，你可以这样说：“请问您办理什么业务？”如果此时客户无法确切说出办理业务的名称时，你应耐心询问客户需要什么样的服务，以便准确地为客户提供帮助。
- K. 当了解到客户要办理的业务类别时，你应判断客户是否带有办理业务所需的有效证件，此时你可以这样对客户说：“办理××业务需要您的有效证件，请问您带证件了吗？”
- L. 当客户没带证件而需要办理业务时，耐心的向客户解释没带证件不能办理此项业务的原因，可以说：“很抱歉，为了保护您的个人利益，办理此项业务需持您本人的身份证，麻烦您带上身份证再来办理好吗，谢谢。”同时，你可以介绍客户去一个距离客户住址或单位最近的一个营业厅办理业务。
- M. 当客户嫌排队等候的时间太长时，你可向客户解释说：“很抱歉，现在是营业高峰期，人比较多，我们会尽快为您办理，请谅解。”
- N. 发现某些等候办理业务的客户没有复印证件时，主动询问客户：“您好，我帮您先复印一下证件，这样可以为您节省时间，好吗？”

(3) 业务受理前服务

- A. 当客户面前的水即将喝完时，礼貌地询问客户是否需要添水，你可以这样说：“您好，需要再加水吗？”
- B. 当客户不小心碰倒水杯时，尽快协助客户换到另一张桌子上，并擦拭水渍，为客户另送上水。
- C. 当进入营业厅的是老、弱、病、残者时，根据情况提供适当的帮助。经客户同意后，可以搀扶客户到等待休息区坐下，了解清楚客户要办理的业务后，帮助客户办理业务。
- D. 当进入营业厅的客户怀中抱有婴儿时，主动迎上前去打招呼，并询问是否需要帮助，此时你可以这样说：“您好，小宝宝真可爱。请您坐下（指引客户到等待休息区）休息，我可以帮您办理业务吗？”

(4) 维持秩序

- A. 当有小孩子在营业厅乱动物品时，有礼貌地上前进行制止，维持营业厅良好的营业秩序。
- B. 当客户躺在沙发上睡觉时，及时上前进行阻止，但语气应平和，你可以说：“先生，打扰您了，这样睡觉会感冒的。”
- C. 当客户在营业厅吸烟时，提醒客户：“先生（小姐），对不起，这里是无烟营业厅，请不要吸烟，谢谢您的配合。”
- D. 当客户趴在营业柜台前等候办理业务时，请客户坐下等候，也可请客户到休息区域等候。

(5) 恭送客户

在天气不太好的时候，给予客户一句关照，如“外面路滑，小心一点！”或“天气很冷，您扣好大衣！”细心的关怀将给客户带来温暖。

6.3.3 百尊销售员

(1) 迎接客户

- A. 听清客户的各种暗示，注意客户提到的关键词。保持适当的视线接触，并不时点头“是、好的”。
- B. 找到客户的长处优点，有针对性地赞美客户。

(2) 咨询了解

- A. 学会察言观色，从客户的表情、服饰、谈吐、举止中发现话题。
- B. 给客户更多的说话机会，多使用敬语，说话时应带有相应的表情。
- C. 当客户在店内浏览燃气具的时候，不要亦步亦趋地紧随其后，给人不信任的感觉。可保持一定距离，密切关注，若客户有咨讯表示，需第一时间趋前主动应答。
- D. 客户参观浏览的时候，不要太过热情地左右客户意见。
- E. 在与客户交谈时，视线应与客户接触，表情应自然亲切、真诚大方，语言应平缓且清晰易懂。

(3) 推荐产品

在进行燃气具介绍时，重点讲解商品的特点、材质、售后服务，不可一味夸耀，给人吹嘘的感觉。

(4) 促成销售

- A. 客户反复询问燃气具质量等细节时销售人员应该用掌握的专业知识为客户进行详细解说，告知客户该款燃气具的相关功能特点等，要注意：针对客户关心的问题进行解说。
- B. 店面内没有客户提出需购买的燃气具时客观的比较品牌的特点，强调我们的产品突显售后服务。
- C. 留意顾客的反应，当有怀疑时以具体的例子给与客户信心。
- D. 以个人的经验推荐不同类型的产品，试图超越客户的既定想法，介绍一些不同产品/型号给客户。

(5) 完成付款

销售完成，做好帐、物、现金清点、结算工作，收银要做到唱收唱付，请顾客当面点清。

6.4 作业相关注意事项

营业厅在正常营业前，营业员对自身的仪容仪表应按规范检查。同时在营业期间可能出现突然出现的对个别客户或众多客户造成影响，导致不能正常办理业务时需注意的服务规范：

6.4.1 仪容

参照《客户服务礼仪标准手册》。

6.4.2 化妆

参照《客户服务礼仪标准手册》。

6.4.3 仪表

参照《客户服务礼仪标准手册》。

6.4.4 突发情况应急处理办法

(1) 停电

当营业厅发生停电时，迎宾咨询员并告知客户，我们将尽快解决，对由此给客户带来的不便，请客户谅解，代表营业厅全体员工向客户道歉，并感谢客户的热情支持。咨询员此时不仅要对客户作好解释工作，求得客户的谅解，并安排客户等候。值班经理应立即致电相关部门，请他们马上处理。如果无法立即解决，迎宾咨询员应进行合理疏导，请客户

留下联系电话，并安排客户离开营业厅，通知客户在恢复营业后我们会通知您来营业厅办理相关业务。

(2) 电脑死机

立即与相关部门和其他营业厅联系，确认其他营业厅是否能够正常办理业务。迎宾咨询员疏导并疏散客户，首先真诚地向客户致歉，请客户谅解，然后建议客户至较近的营业厅办理。简单业务的办理可通过拨打服务热线电话：××××××××为客户办理。如果客户不愿意，可通过其他营业厅查询、核实客户档案，帮助客户填表，待电脑恢复正常后再为客户办理，并回复给客户。

(3) 客户生病

遇到生病的客户，建议并安排客户到休息区休息，并送上热水请客户饮用。遇到情况严重的病人，应立即拨打 120 急救电话，通知病人家属，并采取急救措施。

(4) 不文明客户

遇到不文明客户，立即请客户至接待室，避免客户的激烈情绪及批评在营业厅散播。耐心、周到、细致地为客户解释并解决问题，使客户满意而归。

(5) 记者采访

如有客户声称为记者需要在营业厅进行采访时，迎宾咨询员应先向营业厅值班经理汇报，由值班经理向公司相关部门核实，并请他出示工作证确认来者的身份，如证件齐全，则请他到客户接待室，值班经理负责安排记者的采访工作。如证件不齐全，则需要热情耐心地告之他与公司主管部门联系后方可采访或录像。

(6) 客户录像

当有客户在营业厅私自录像时，营业厅员工、保安应立即上前婉言阻止，并告诉客户，前台不直接接受采访或录像，求得客户的理解与支持。

(7) 遇到假钞

当收到客户的钞票为假钞时，营业员应记录下该钞票的面值及编号，可以请客户将假钞放入验钞机再次验证。当客户坚持不以为是假钞时可以报警。上述工作流程均需在监控摄像范围内。

七、附属资料

八、关联文件

《客户服务礼仪标准手册》