

态度决定效劳质量

一个真实的案例〔分组讨论〕

- 地点——某大型写字楼，高**15**层，每层大堂有公用的男、女洗手间；
- 时间——周二下午**2: 30**
- 情节——周二下午**2: 30**，一楼男洗手间位于天花上的排污管道弯头处被从管道中直落的硬物砸了一个鸡蛋大小的洞〔**PVC**管材〕，导致楼上的粪便直接排到一楼洗手间，现场脏乱不堪，一楼租户意见很大，投诉强烈。

- 问题：如果你是设备值班经理，请问你怎样处理？
- 要求：既然是应急事件,要求你在**5**分钟内提出处理方案

不同的思路、不同的效果

- 此类事件在该大厦不同位置的洗手间共发生过三次。案例中是发生的第一次，其后还在其他位置的洗手间也发生了两次，管理处的做法如下：



第一次：管理处第一时间做出反响，及时进行维修，程序如下：

1. 安排设备工在**20**分钟内购置了相关的材料；
2. 为了维修施工，安排保安员在**15**分钟内关闭了楼上的所有男洗手间，并在每个门上贴了由于紧急故障暂停使用的通知；
3. 为了安抚租户，由管理处的管理员电话通知每一家企业，下午用男洗手间时，请到一楼广场的公用卫生间，并承诺在第二天上班前一定使洗手间恢复正常；
4. 安排清洁工在**10**分钟内将一楼清理干净，翻开风机，并喷洒了空气清新剂；
5. 安排**3**名设备工在材料备齐后组织施工抢修，因施工难度较大，直到晚上**9**点才修好。

- 各方反响：
- 租户---因上洗手间不便，意见很大；但由于是管理处在积极抢修排污管道，且沟通解释的比较及时周到，租户虽然有情绪，但也非常无奈。
- 员工---洗手间是因租户使用不慎，至使硬物坠落造成的故障，我们在第一时间做出反响，且不辞辛苦连夜加班，租户不但不领情，还在埋怨甚至投诉我们！管理处的员工都觉得委屈。

第二、三次：吸取了第一次的教训，做出如下处理：

1. 紧急关闭一楼男洗手间，并在外设立告示牌，暂停使用
2. 安排设备工临时用麻丝、棉布等将洞口堵住，外面缠绕多层塑料布，使粪便不至大量外泄；
3. 维修的同时安排清洁工清理好现场卫生，并喷洒清新剂；
4. 临时处理完毕，在故障蹲位门上贴“因故障请勿使用”的告示；
5. **20分钟后恢复了一楼洗手间的**使用，之后准备维修材料；
6. 晚上大局部租户下班后，安排设备工维修故障管道；
7. 因事故发生屡次，第二天向开发商反响情况，请其协助改造。同时就此类事件通告全体租户，注意洗手间的平安使用

- 各方反响：
- 租户---因后两次维修根本没有造成全楼洗手间的停用，除一楼个别租户外，大局部无意见。
- 员工---晚上加班虽然较累，但维修工作准备的时间比较充足，业主的抱怨也没有，因此员工也更容易接受。

把方便留给谁? ——顾客

- 前一种做法表现的是管理第一的思想，管理处的做法无可厚非，确保维修的及时性，租户虽然有情绪，但也没方法。

- 后两种做法表达的是效劳第一的思想，在保证故障能按时排除的情况下（确保第二天能正常使用），先考虑到租户生活的方便性。

- **不同的思路**
- **不同的工作指导思想**
- **不同的效果**



与您分享.....

- 第一节：培养强烈的效劳意识
- 第二节：微笑是一种职业态度
- 第三节：态度决定效劳质量
- 第四节：爱上你的工作

第一节： 培养强烈的效劳意识

1. 什么是效劳意识？
2. 为什么要有为顾客效劳的意识？
3. 如何培养效劳意识？

什么是效劳意识?

- 客观地讲，效劳意识是为顾客提供标准的潜在需求的效劳能力，是自觉主动做好效劳工作的一种观念和愿望，它发自效劳人员的内心。



为什么要有为顾客效劳的意识？

- 在竞争越来越剧烈的状况下
- 在产品日益供过于求的市场里
- 在商品本身的差异越来越小的情况下
- 我们惟有提供各种各样的效劳，增加产品发附加值来满足顾客的需求，来留住老顾客、吸引新顾客。

如何培养效劳意识？

宗旨：态度决定一切！

认识到自己工作的价值和意义

热爱自己的工作，有做好工作的强烈愿望

学习和掌握好效劳知识和技能，灵活运用，

在效劳工作中取得成绩、收获乐趣

养成10种习惯，培养效劳意识

1. 时刻牢记以客为先
2. 树立内部顾客概念
3. 明确自己企业责任
4. 准确记住顾客名字
5. 大事小事积极处理
6. 不断提出改进建议
7. 视投诉为改善时机
8. 注重自身职业素养
9. 积极沟通消除偏见
10. 真诚待人真心微笑

第二节： 微笑是一种职业态度

微笑效劳绝不是单纯的笑对顾客，它实际上标志的是效劳人员的一种竭诚为顾客效劳的温馨态度，一种设身处地为顾客着想的态度，一种千方百计为顾客解决问题的态度。

真心的微笑，让你感受到什么？

- 表现心境良好
- 表现充满自信
- 表现真诚友善
- 表现乐业敬业

微笑是最美的语言，可以表达：

- 喜悦
- 舒畅
- 轻松
- 同情
- 随和
- 智慧
- 善意
- 沉着
- 好感
- 自信
- 关心
- 积极
-

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/238002021114006070>