



氢燃料电池电堆系统控制方案

案场各岗位服务流程

销售大厅服务岗：

1、销售大厅服务岗岗位职责：

- 1) 为来访客户提供全程的休息区域及饮品；
- 2) 保持销售区域台面整洁；
- 3) 及时补足销售大厅物资, 如糖果或杂志等；
- 4) 收集客户意见、建议及现场问题点；

2、销售大厅服务岗工作及服务流程

阶段	工作及服务流程					
班前阶段	1) 自检仪容仪表以饱满的精神面貌进入工作区域 2) 检查使用工具及销售大厅物资情况，异常情况及时登记并报告上级。					
班中工作程序	服务流程	侯客	迎	询问客户	送	客户
	行为规范	迎 接 指 引	递 阅 资 料	上 饮 品 (糕点)	添 加 茶 水	
	工作要求	1) 眼神关注客人，当客人距 3 米距离时，应主动跨出自己的位置迎宾，然后				



注意 事项	<p>15 度鞠躬微笑问候：“您好！欢迎光临！”</p> <p>2) 在客人前方 1-2 米距离领位，指引请客人向休息区，在客人入座后问客人对座位是否满意：“您好！请问坐这儿可以吗？”得到同意后为客人拉椅入座“好的，请入座！”</p> <p>3) 若客人无置业顾问陪同，可询问：请问您有专属的置业顾问吗？，为客人取阅项目资料，并礼貌的告知请客人稍等，置业顾问会很快过来介绍，同时请置业顾问关注该客人；</p> <p>4) 问候的起始语应为“先生-小姐-女士早上好，这里是 XX 销售中心，这边请”</p> <p>5) 问候时间段为 8:30-11:30 早上好 11:30-14:30 中午好 14:30-18:00 下午好</p> <p>6) 关注客人物品，如物品较多，则主动询问是否需要帮助（如拾到物品须两名人员在场方能打开，提示客人注意贵重物品）；</p> <p>7) 在满座位的情况下，须先向客人致歉，在请其到沙盘区进行观摩稍作等</p>
----------	---



		待；
阶段	工作及服务流程	
班中工作程序	工作要求 注意事项	饮料（糕点服务） 1) 在所有饮料（糕点）服务中必须使用托盘； 2) 所有饮料服务均已“对不起，打扰一下，请问您需要什么饮品”为起始； 3) 服务方向：从客人的右面服务； 4) 当客人的饮料杯中只剩三分之一时，必须询问客人是否需要再添一杯，在二次服务中特别注意瓶口绝对不可以与客人使用的杯子接触； 5) 在客人再次需要饮料时必须更换杯子；
下班程序	1) 检查使用的工具及销售案场物资情况，异常情况及时记录并报告上级领导； 2) 填写物资领用申请表并整理客户意见； 3) 参加班后总结会； 4) 积极配合销售人员的接待工作，如果下班时间已经到，必须待客人离开后下班；	




1.3.3.3 吧台服务岗

1.3.3.3.1 吧台服务岗岗位职责

- 1) 为来访的客人提供全程的休息及饮品服务；
- 2) 保持吧台区域的整洁；
- 3) 饮品使用的器皿必须消毒；
- 4) 及时补充吧台物资；
- 5) 收集客户意见、建议及问题点；

1.3.3.3.2 吧台服务岗工作及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	1) 自检仪容仪表以饱满的精神面貌进入工作区域 2) 检查使用工具及销售大厅物资情况，异常情况及时登记并报告上级。	
班中工作程序	服务流程	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px 15px;">服务准</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px 15px;">迎客：保</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px 15px;">得知需</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px 15px;">客户</div> </div>
	行为规范	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p>问询需求 供饮品</p> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;"> <p>客户离开后清理桌面</p> </div> <div style="width: 30%; text-align: right;"> <p>按需求提</p> </div> </div>

阶段	工作及服务流程
----	---------

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/438035126003006116>