

中心用户服务指导手册

息（宋体，小四，加粗）

*文件名称	购物中心用户服务指导手册
*文件编号	
*文件全部者	即主责任部门
*文件属性	（职能类别、领域类别、形式类别、知识类别）
*关联文件	（和此文件内容相关文件）
文件密级	机密

本版批复信息（宋体，小四，加粗）

	责任人	日期	意见
*拟制	曹哲 吴蒙柳	5月5日	
*签发			

文件版本统计（宋体，小四，加粗）

*生效日期	*作者	版本	变更说明

文件说明（宋体，小四，加粗）

*目标	规范购物中心用户服务各项操作		
*适用范围	各项目客服中心		
文件结构			
名词解释			

--	--	--

一节 营业前准备工作

- 一、 客服部责任人:检验客服人员仪容仪表，依据企业政策及培训计划安排人员培训，总结前一天工作，通知购物中心近期营销活动，分享投诉处理、意外事件情况，对一天工作关键进行梳理及强调。早会中需合适穿插调整气氛小活动（如分享趣言趣事、小游戏等），以提升大家精神面貌。
- 二、 客服人员:早会前换好制服，自查、互查仪容仪表情况。并根据要求时间抵达指定地点开始岗前准备工作。
- 三、 用洁净抹布清洁台面、电脑、电源线、凳子，确保服务台台面及地面良好卫生情况。
- 四、 台面物品按标准摆放，并确保物品足量。
- 五、 若物料及赠品缺乏需汇报值班领班补充。如出现紧急情况，需经值班领班许可后，方可到办公室领取。
- 六、 查对昨日交接事宜，并确定签字。
- 七、 开启电脑、POS 机，播放开市前早间职员词广播稿。
- 八、 开具发票楼层对打印机进行试打。

第二节 迎宾服务指导

一、 门店迎宾点设置

门店各迎宾点开市前 5 分钟开始准备迎宾，具体以下：

- （一）客服中心：客服中心在前台由当值领班率领职员迎宾。
- （二）收银台：收银员在各收银台站立式按迎宾基础标准规范迎宾。

二、 迎宾人员要求

（一） 行为举止标准

- 1、 男职员：两腿分开和肩同宽，收腹挺胸，自然屹立，两肩自然放平，左手握右手虎口交叉，置于腰际，成跨列姿势，下颌微收，头颈挺直，平视前方，面部轻松自然，保持微笑。当用户进入迎宾区域并

致迎宾词后，行 15° 鞠躬礼。

- 2、女职员：脚跟并拢，足尖分开角度为 15°—30°，收腹挺胸，自然屹立，两肩自然放平，左手握右手虎口交叉，置于小腹部，下颌微收，头颈挺直，平视前方，面部轻松自然，保持微笑。当用户进入迎宾区域并致迎宾词后，行 15° 鞠躬礼。

（二）、服务语言标准—迎宾致词

- 1、当用户经过客服台或收银台时，迎宾词为“早上好!”。
- 2、当用户行至面前需为其提供服务时，迎宾词为“早上好！欢迎光临 XX 欢乐颂！很快乐为您服务!”。

第二章 营业中服务指导

第一节 客服中心接待用户标准指导

一、职员仪容仪表要求

（一）制服

当班时应佩戴好工卡，工卡应佩戴在左上胸。保持工衣整齐、洁净、笔挺，并注意衣服扣子有没有脱落现象，衣袖不得前卷。

（二）工鞋

女职员穿黑色浅口半高跟（3CM-5CM）皮鞋，男职员穿黑色皮鞋，皮鞋应常常擦拭，保持光亮；不得穿露指鞋和黑色休闲鞋、运动鞋等。

（三）头发

应保持清洁定型，严禁怪异发型及有色发型，女职员不得梳留披肩发，应梳理成型或盘发，前额留发不要遮住眼睛；男职员头发不得超出颈部、发际、盖耳、不得留长发。

（四）化妆

淡妆上岗，妆扮应自然、大方，以给人清爽感觉。包含必需修眉、适合粉底、适合眼线液和睫毛液，配和服装相适宜唇膏，耳环不得夸张、华丽。

（五）手

手指应保持洁净、清洁，指甲不得过长（应在 5 毫米以内），不得涂有色指甲油。

（六）丝袜

应穿肉色或黑色丝质连裤袜，注意是否有脱丝现象，男职员着黑色棉袜，不得穿有破损丝袜上岗。

（七）个人卫生

常常洗澡，搞好个人卫生；男职员必需每日剃须，不得蓄胡须；注意口腔卫生，清除异味。

（八）季节工装要求（结合当地实际气候）

春、秋季着装时间：5 月 1 日— 5 月 31 日、9 月 1 日— 9 月 30 日。

夏季着装时间：6 月 1 日— 8 月 31 日。

冬季着装时间：10 月 1 日— 第二年 4 月 31 日。

二、客服人员服务要领

（一）站姿

- 1、男职员：男职员脚跟并拢，足尖分开 30° — 40° ，两腿并齐，自然直立，收腹挺胸，两肩自然放平，下颌微收，双手自然下垂，置于裤线两侧；头颈挺直，平视前方，面部轻松、自然、保持微笑。
- 2、女职员：女职员脚跟并拢，足尖分开 15° — 30° ，两腿并齐或左脚跟向前跨半步，置于右脚脚弓处，分开 15° — 30° ，自然直立，收腹挺胸，两肩自然放平，下颌微收，左手指轻握右手指，手背向外重合，自然下垂置于腹前稍下位置，头颈挺直，平视前方，面部自然轻松、保持微笑。

（二）坐姿

- 1、入座后姿态要保持身体呈两个 90° ，坐椅子前 $2/3$ 为宜。立腰，收腹，挺胸，身体重心向下。
- 2、双肩平正放松，两臂自然弯曲放在腿上，掌心向下，头正颈直，双目平视前方，下颌微收。

（三）鞠躬礼

- 1、行鞠躬礼时须保持标准站姿，腰部以上部分向前倾，头和背应保持平行；

2、迎送来宾时使用 15° 鞠躬，表示感谢时使用 30° 鞠躬。

(四) 指示方向

四指并拢，拇指微向里扣，手心像托一滴水形状。

(五) 引领

引领要走侧步，一只脚正向前方，两脚呈 45°，身体一侧向前，一侧向着客人，保持身体平稳而不前后摆动。

(六) 走姿

迈出一条腿应脚跟先着地，另一条腿膝盖内侧拉直，身体重心前移，步位为两脚内缘呈一条直线（女士），或呈两条相近平行线（男士），步幅为一脚长。以腰为轴，大腿带动小腿前行，挺胸收腹，两肩端平，两臂自然放松并前后摆动，头正颈直，双目平视前方。

(七) 待客姿势

- 1、站立于可看到用户举动及轻易靠近用户之位置。
- 2、双手自然下垂，置于前方合拢，态度端庄，面带笑容。
- 3、注意来客动向，主动说：“您好，有什么能够帮助您？”
- 4、应目视用户，以示尊重，并充足使用敬语，语言表示要清楚、明确。

三、工作要求

- (一) 当班时不得私自离开工作岗位，临时离开需找到同事顶班。
- (二) 严禁坐在椅子上和用户应对，需站立起往反复用户咨询。
- (三) 服务台内严禁阅读书报、杂志、发手机短信、看手机小说等做和工作无关事情。
- (四) 严禁放置私人物品在服务台内。
- (五) 当班时间因事外出，应报请主管领导核准，同意后放可外出，并按时返回。
- (六) 非本部门职员不得进入服务台内。

四、 接班要领：

- (一) 设计统一格式《客服中心交接班统计簿》。

	日期		班次		当班人员	
--	----	--	----	--	------	--

资产交接	雨伞总数	把	租出雨伞	把	职员租借	把	未租雨伞	把
	雨伞租金	元	赠品总量		发出赠品量		剩下赠品量	
	售货款	元	包装费/复印费	元	补卡费	元	拾获金	元
	当班开卡量	张	剩下会员银卡	张	剩下会员金卡	张	剩下停车票	张
设备	电脑	数 量	台	电话	数 量	台	备注：(若设备不正常请写明原因)	
		是否正常	是 否		是否正常	是 否		
	传真机 打印机	数 量	台	对讲机	数 量	台		
		是否正常	是 否		是否正常	是 否		
现金流水	包装、复印等现金流水登记：							
事项交接								
	交班人署名：				接班人署名：			

- (二) 交接班时除填写交接班日志外，对关键事件还需口头转达。做好当班所收取费用对帐登记工作，交接班时必需在交接书面工作事项中以署名确定。
- (三) 凡承诺用户之事件应以书面形式做好工作交接，口述交代清楚并作书面交接确定，方便作好连续性服务。

五、 其它说明

- (一) 当班时，若遇意外事件，应立即汇报主管领导。
- (二) 除为用户服务之外，对企业其它部门要进行沟通、协调，以利于工作开展。

第二节 用户咨询业务受理

一、 用户咨询业务范围

- (一) 购物中心各楼层商品、品类分布指导。
- (二) 购物中心内商户及配套设施指导。

- (三) 购物中心及周围交通路线指导。
- (四) 购物中心举行大型促销活动细则指导。
- (五) 商品维修及退换货政策指导。
- (六) 团购政策指导。
- (七) 其它购物须知指导。
- (八) 停车服务指导。
- (九) VIP 卡办理及相关业务咨询指导。

二、 用户咨询工作要求

- (一) 接待用户咨询时态度要热情、认真，严禁以冷漠、敷衍态度对待用户咨询。
- (二) 对待全部用户均须一视同仁，严禁对用户采取差异式或歧视性服务。
- (三) 对于消费者咨询方位问题，应具体指明所在位置、抵达路线及方法，并配合标准手势。对于消费者咨询问题不清楚时，可请消费者稍候，快速打电话至相关部门咨询，当消费者问询不能满足时，应礼貌致歉。

第三节 电话礼仪规范要求

一、 电话规范

- (一) 声音甜美，悦耳，电话铃响三声以内必需接听。
- (二) 接听电话礼貌用语：“您好！欢迎致电 XX 欢乐颂客服中心，请问有什么能够帮到您？”
- (三) 挂机电话礼貌用语：“感谢您来电，再见！”。
- (四) 致电用户礼貌用语：“您好，请问您是***先生/小姐吗？这里是 XX 欢乐颂客服中心！”。
- (五) 结束致电礼貌用语：“感谢您接收此次回访，谢谢您宝贵提议，再见/我们将立即给你回复！”（对方挂线）。

二、 熟悉企业电话簿和以下七大业务

- (一) XX 欢乐颂所在商圈地址、公交线路；XX 欢乐颂在当地

和其它区域开店数量、其它项目服务台电话；总部地址和前台电话。

- (一) 本店各品类楼层分布情况，用户问询到品牌或服装需求可正面引导所在楼层位置，如目前不熟悉该品牌可电话咨询楼层管理员，必需立即对用户进行回电。
- (二) 熟悉正在进行和立即进行促销活动和活动细则。
- (三) 对开发票、兑礼、兑奖、兑券、办理会员卡、团购提货卡等活动指导和说明。
- (四) 问询招商问题需立即转接，播打招商热线 XXXXXXXX（各门店招商电话）。
- (五) 遇投诉事件，先倾听用户倾诉，然后进行协调或至相关部门协商处理。
- (六) 外部来电（或以函件等方法）或接到任何媒体要求采访，请报备购物中心营运部—市场组。

第四节 便民服务指导

一、商品包装：

- (一) 凡在我商场购置商品，而且持有会员卡或单次购置金额满 200 元，客服中心可为用户提供无偿商品包装服务。
- (二) 包装材料（包装纸、双面胶、透明胶等）由客服部每个月向门店行政部申购一次。

客服中心无偿商品包装明细表

日期	单据号	商品品牌 /名称	购物金额	用户署名	经办人	备注

非会员或单次购置金额小于 200 元，根据以下标准收费

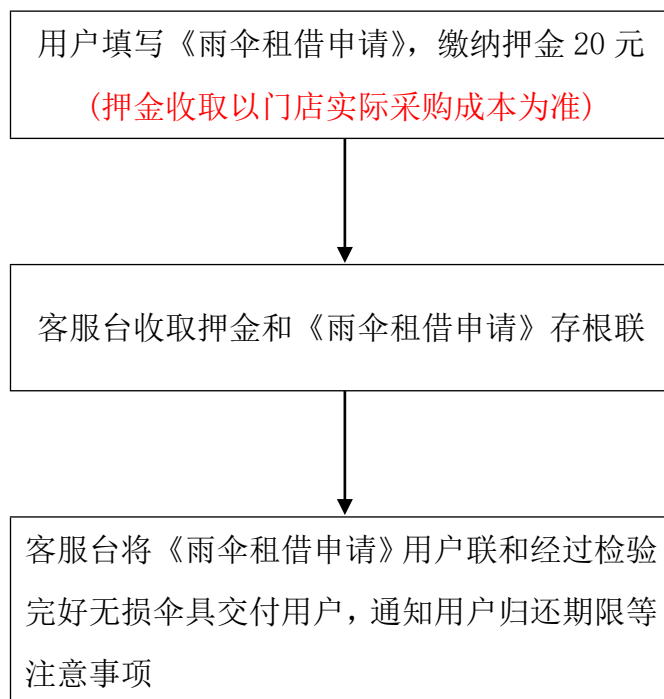
包装类型	收费标准	包装规格
------	------	------

小包装	3 元	所包装礼品最长边 $\leq 38*26\text{CM}$ （约半张彩纸）
中包装	4 元	$38*26\text{CM} \leq$ 所包装礼品最长边 $\leq 75*52\text{CM}$ （约一张彩纸）
大包装	5 元	$75*52\text{CM} <$ 所包装礼品最长边（大于一张彩纸）

二、 雨伞租借：

（一） 客服中心应该在服务台边设置雨具架，常备 20 把爱心雨伞。

（二） 雨伞租借步骤：



（三） 伞具租借时限和毁损赔偿、归还押金见《雨伞租借申请》。

（四） 客服部填写《雨伞租借申请》中雨伞退还情况并签字，退还押金给用户。

（五） 伞具管理和盘点：伞具保管人为客服中心专员。根据行政部要求从仓库中领取雨具和以《物料需求单》补足，月末行政部对客服中心伞具进行盘点，用户外原因造成损坏和盘亏由客服中心专员负责赔偿。

雨 伞 租 借 申 请

爱心提示

- 1、 本商场为用户提供爱心雨伞租借服务，用户需缴纳押金 20 元人民币/把。每位用户限借两把。
- 2、 爱心雨伞租借期限自租借之日起一周内。如逾期未归还，则按逾期一天支付 1 元折旧费。
如折旧费用已超出雨伞押金，则不再退还押金而且也无须再补交折旧费用，雨伞归用户全部。
雨伞如有损坏，须作价赔偿。
- 3、 归还雨伞时，请一并出具本租借单至用户服务中心办理退还押金手续。

本 处 保 留 修 改 及 增 删 上 述 守 则 之 权 利

多 谢 阁 下 是 用 XX 欢 乐 颂 提 供 之 服 务 · 敬 请 善 用 雨 伞 。

借 用 人 签 名 : _____ 联 络 电 话 : _____

借 用 日 期 : _____ 需 退 还 日 期 : _____

用户服务中心经办

人 签 名 _____

本人确定已退还雨伞，并取回押金: _____

*****由用户服务中心职员填写

雨伞编号: _____

☐已收押金 退还日期: _____

雨伞归还情况: ☐完整无缺→☐已退还押金给借用人

☐不洁 ☐损坏 ☐遗失 →没收押金

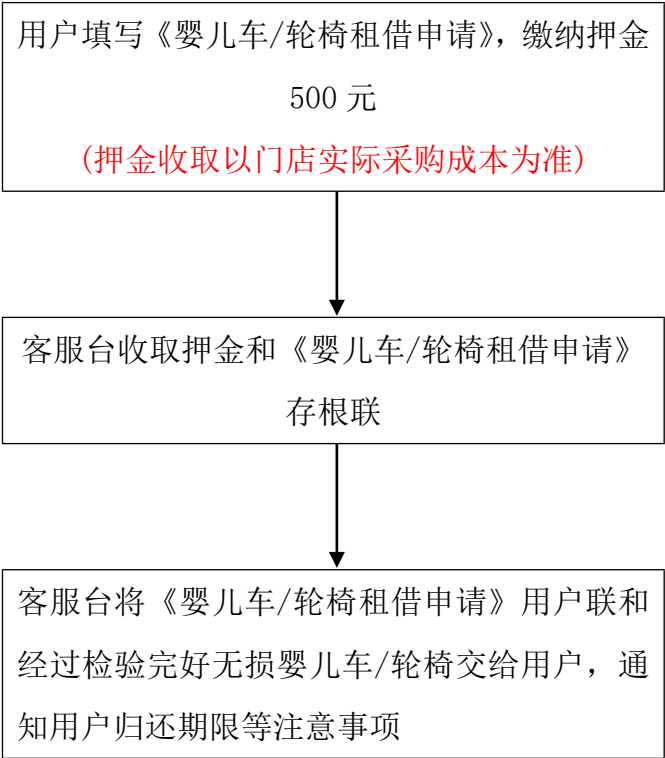
用户服务中心经手人署名: _____

顾 客 签 名: _____

此表一式两份：顾客/欢乐颂顾客服务中心

三、 婴儿车/轮椅租借：

- （一） 客服中心在服务台常备婴儿车和轮椅最少各一辆。
- （二） 租借步骤：



- （三） 婴儿车/轮椅租借时限和毁损赔偿、归还押金见《婴儿车/轮椅租借申请》。
- （四） 客服部填写《婴儿车/轮椅租借申请》中退还情况并签字，退还押金给用户。

四、 婴儿车/轮椅管理和盘点：保管人为客服中心专员。

婴儿车/轮椅租借申请

爱心提示

- 1、 本商场为用户提供无偿租借服务，用户需缴纳押金 500 元人民币/辆。
- 2、 请于当日 22:00 之前归还。如逾期未归还，则按逾期一天支付 50 元折旧费。如有损坏，须作价赔偿。
- 3、 归还时，请一并出具本租借单至用户服务中心办理退还押金手续。

本处保留修改及增删上述守则之权利

多谢阁下是用 XX 欢乐颂提供之服务，敬请善用

借用人签名：_____

联络电话：_____

借用日期：_____

需退还日期：_____

借用项目：☐ 婴儿车

☐ 轮椅

用户服务中心经办

人 签 名_____

本人确定已退还，并取回押金：_____

*****由用户服务中心职员填写

☐ 已收押金

退还日期：_____

归还情况： ☐完整无缺→☐已退还押金给借用人

☐不洁 ☐损坏 ☐遗失 →没收押金

用户服务中心经手人署名： _____

顾 客 签 名： _____

此 表 一 式 两 份：顾 客 /欢 乐 颂 顾 客 服 务 中 心

一、 应急基础药品

（一） 紧急药箱位置和数量：每家门店需在客服中心配置一个紧急药箱。项目
总有权利依据店内实际情况改变该药箱存放位置和药箱数量，不过全店数量
不得少于 1 个。

（二） 药品配置：每个药箱内药品标准配置清单以下：

药品名称	数量
碘伏	1 瓶
风油精	1 瓶
清凉油	1 只
云南白药粉剂	1 瓶
0.5% PVP-1 消毒喷雾剂	1 瓶
红花油	1 瓶
创可贴	2 盒（约 200 贴）
棉棒	1 包
酒精棉球 （每 2 个棉球独立包装）	1 包
医用镊子	1 把

医用胶布	1 卷
消毒纱布	1 卷
剪刀	1 把
数字体温计	1 只
烫伤膏	1 瓶

需要特殊说明是：该药箱内尽可能不配置口服药，尤其不能配置处方药。

除上述物品外，紧急药箱内还需要有物品标准配置清单和用药记录表。

用 药 登 记 表

日期	药品	数量	用药人	登记人

（三） 使用要求

- 1、该药箱适用于用户、职员（包含自营职员、厂派职员、清洁企业）发生轻度以外受伤紧急护理和中暑等，120 救护车抵达前基础救护。
- 2、当用户或职员需要使用药箱内药品时，服务中心同事需要第一时间进行配合，必需时帮助用户消毒、包扎、呼叫 120 抢救中心等。
- 3、用户或职员使用药箱内物品后，需要进行用药登记。用户用药由服务中心同事登记，职员用药由职员本人或服务中心同事登记。

（四） 管理责任

- 1、紧急药箱和箱内物品由店内行政部进行采买，由客服中心进行统一管理和维护。客服中心同事依据药品清单检验箱内物品是否足够使用，不足时由客服中心提出药品申购需求，店内行政部进行购置。
- 2、药箱要保留在清洁干燥位置，确保用户不能自行取用。箱内物品摆放整齐有序，全部物品必需密封保留，避免使用前受污染。

五、 临时针线包

客服部在客服中心常备两盒针线包，为用户临时应急使用，用户如需单独场地来缝补衣物，有条件门店能够安排用户到 VIP 室或其它用户休息室等场所去缝补衣物。

六、 无偿报刊服务

有经济条件门店能够考虑购置多个报刊，在用户服务中心、用户休息区设置陈列报刊书架，为用户提供无偿阅读报刊服务。

七、 其它有偿服务（结合门店实际情况）

- （一）复印：A4 纸黑白复印 0.5 元/张。
- （二）传真：市内传真 1 元/面。
- （三）物料：
 - 1、色带：成全部 40 元/个；合肥 13 元/个。
 - 2、收银机打印纸：成全部 5 元/卷；合肥 6 元/卷。

第五节 客诉处理

一、 投诉分类

（一） 责任投诉

指用户投诉情况经调查属实，并确实属于企业职责范围内问题。依据造成影响程度又可将责任投诉分为通常投诉、重大投诉和特大投诉。

- 1、通常投诉：指因企业经营管理及服务工作不到位、有过失而引发，且能够轻易得四处理或改善投诉。
- 2、重大投诉
 - 1) 显著过失：企业承诺或协议要求提供服务没有实施或实施效果有显著差错情况；
 - 2) 反复无解：用户数次提出而得不四处理投诉；
 - 3) 时效过长：责任投诉在 30 天内得不到合理处理投诉。
- 3、特大投诉
 - 1) 重大损失：因为企业经营管理及服务责任给用户造成显著重大经济损失或人身伤害；
 - 2) 形象受损：政府部门受理或在新闻媒体曝光致使集团及企业形象受到损害投诉；

3) 集体投诉: 即在购物中心内五户或五户以上商户或群体性消费者针对同一事项同时提出投诉。

(二) 无责任投诉

指对责任范围内投诉经查实和事实不符,或超出经营责任及管理服务范围(相关法规、协议、方案要求内容)。

(三) 帮助处理投诉

指用户对因建筑质量原因、外部环境及本企业管理及服务范围以外公共配套设施等原所以产生影响用户日常经营、工作或生活不良原因,期望购物中心帮助处理投诉。



购物中心业务单元
客诉周报明细. xls



购物中心业务单元
客诉月报明细. xls



客诉月报分析. doc

二、 具体接待步骤

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/405001220231011230>

三、