

客户效劳

9. 1接待效劳

物业客户效劳是指物业管理企业为了了解和创造客户〔业主或使用人〕需求，以实现客户满意为目的的企业全员、全过程参与的一种经营行为和管理方式。

9. 1. 1会所接待效劳

会所是指能给人们提供健康、娱乐、沟通交流的场所。它所提供的活动内容包括康体活动、娱乐活动、消闲活动、文艺活动、美容活动等。

我们这里所说的会所主要是指以完善效劳工程为目的的形式，即不以盈利为目的，而是为适应整个物业规划的需要而设立的，这类形式的会所包括住宅小区所属会所和综合大厦所属会所。这类会所坚持效劳至上的原那么，一般开展康体工程、消闲工程。

1. 健身房效劳工作程序

〔1〕健身房效劳员主要职责

- 1〕 仪表整洁，身体健康，具备较好的会话能力。
- 2〕 营业前做好一切准备正作，使各种运动器材保持整洁。
- 3〕 熟练掌握各种健身器材的功能，主动、热情介绍各种器具、器械的性能和使用方法。
- 4〕 初来的客人如有要求，可进行示范操练。
- 5〕 以减肥为目的的客人，可提示其先量好体重，以便今后比较。
- 6〕 负责健身房的日常清洁工作。
- 7〕 观察和控制营业现场，确保客人平安，引导客人按规那么操作。
- 8〕 负责健身器材的检查、保养、报修工作，控制管理好电视机、音响系统、灯光。

〔2〕准备工作

- 1) 上岗前应先做自我检查,做到仪容仪表端庄、整洁,符合工作要求。
- 2) 健身房整体环境应美观、整洁、舒适、空气清新。开启空调,室内温度保持在18~22℃;相对湿度应保持在50%~60%左右;新风量不低于40平方米/人/小时。翻开照明灯,室内采光均匀,符合照明规定,光照度为80~120勒克斯。翻开音响设备,调试背景音乐效果。
- 3) 检查各种健身器械址是否完好,锁扣和传动装置是否平安可靠。
- 4) 做好健身房、休息区、更衣室、淋浴室、卫生间的清洁卫生工作。保养、清洁器械并摆放整齐。
- 5) 准备好为客人效劳的各种用品,如纯洁水、纸杯、毛巾等。

〔3〕接待效劳工作

- 1) 面带微笑，主动迎候客人，核对票卷、会负卡，做好登记。向客人发放更衣柜钥匙和毛巾等用品。
- 2) 客人更衣完毕，效劳员主动迎候，征询客人要求，介绍各种健身项目，主动讲清要领并适时做示范。
- 3) 细心观察场内情况，及时提醒客人应注意的事项，当客人变更运动姿势或加大运动量时，效劳员应先检查锁扣是否已插牢，必要时需为客人换挡。
- 4) 对不熟悉器械的客人，效劳员要热诚效劳、耐心指导，必要时要以身示范。
- 5) 如客人需要，在其运动时可播放符合其节奏的音乐，运动间隙时，效劳员要主动递上毛巾，并为其提供饮料效劳。
- 6) 如客人希望做长期、系列的健身运动，效劳员可按照客人的要求为其制定健身方案，并为客人做好每次健身记录。
- 7) 当客人示意结账时，效劳员要主动上前将账单递送给客人。
- 8) 客人更衣完毕结账前，应主动征求客人意见，并及时汇报给领班

〔4〕 整理工作

- 1〕 客人离别时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。
- 2〕 送客人至门口并礼貌向客人道别。
- 3〕 及时清扫场地并整理物品；将使用过的毛巾送洗衣房，更换洁净毛巾放入消毒箱消毒，做好再次迎客的准备。

〔5〕健身房效劳的本卷须知

- 1〕经常注意健身房的环境卫生，每天要用干布将器械擦拭一次。
- 2〕客用品要经常消毒，防止交叉感染和传播病菌。
- 3〕为了防止客人出现意外，运动前应提醒客人做些准备活动。
- 4〕要随时关注客人在运动过程中的平安，加强巡视，观察动态。
- 5〕要注意关心运动后宾客，特别是老年人和儿童的感受，要采取一切可能的措施，既要使客人尽兴，又要要以预防为主，不能发生意外事故。
- 6〕如有客人发生意外，效劳员不可大喊大叫，而应采取果断措施，一边就地施行抢救，一边由其他效劳员通知领导、医生。必要时迅速通知120急救中心将病者、伤者送到医院救治。

2. 游泳池效劳工作程序

- 〔1〕 泳池效劳员及救生员岗位职责
- 〔2〕 准备工作
- 〔3〕 接待效劳工作
- 〔4〕 结束工作
- 〔5〕 本卷须知

3. 棋牌室效劳工作程序

〔1〕 棋牌室效劳人员的工作职责

〔2〕 准备工作

〔3〕 接待工作

〔4〕 结束工作

[阅读资料]

游泳救护术

9. 1. 2 客户效劳中心接待效劳

客户效劳中心是源自宾馆效劳的一种管理模式，是物业管理企业直接同客人接触最多的一个部门，具有协调、沟通、公关、效劳等职能，是企业形象的重要标志。

1. 客户效劳中心的职责

- 〔1〕 接受咨询，接待访客。
- 〔2〕 接受投诉，通知相关部门处理。
- 〔3〕 对建议、投诉进行跟踪、回访和记录。
- 〔4〕 对投诉进行统计、分析，并向上级提供分析报告。
- 〔5〕 对外协调各种关系。
- 〔6〕 业主入住、合约签订和证件办理。
- 〔7〕 业主或使用人报刊函件的收发。

2. 领班的职责

- 〔1〕 负责客户效劳中心问询接待、邮件发放的管理、控制工作，保证在规定的时间内有岗、有人、有效劳。
- 〔2〕 负责客户效劳中心员工的工作安排，检查、催促员工标准效劳。
- 〔3〕 解决工作中出现的问题，处理工作过失和事故。
- 〔4〕 处理客人投诉，收集各种建议。
- 〔5〕 负责各种报表的收集、存档及管理工作。
- 〔6〕 作好与其他部门之间的协调沟通、密切合作。
- 〔7〕 负责员工考勤和考核，抓好文明班组建设。

3. 客户效劳中心接待员的职责

- 〔1〕 熟悉工程区域分布情况、各部门效劳内容及电话号码。
- 〔2〕 严格按照效劳规程解答客人询问，做好代客留言。
- 〔3〕 严格按照效劳规程做好报刊函件邮件收发事宜，履行登记、签收手续。
- 〔4〕 严格按照效劳规程做好访客登记。
- 〔5〕 严格按照效劳规程详细记录投诉和建议，及时报领班或经理处理。
- 〔6〕 严格按照效劳规程办理其他相关业务。

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/548103100057006070>