

# 优质客户效劳流程



人力资源部

2024/4/19

刘家用人有传统，

静以修身养心性；

留人育人诚为先，

爱能止恨贤德人。





## 宁静致远 静能生慧

禅，是感情和理性到达最高平衡点的境界。

禅的意境告诉我们：一个人当他的精神生活升华到最高点时，才能处处感受到工作的伟大，生命的意义，生活的快乐，心灵的宁静。

静能生慧 静能开悟 静能正道

静而定-定而思-思而得

把用人工作变成工作育人，工作学习化，学习生活化，生活修心化，这就是禅的最高境界。



# 目 录

## 前 言

一、人力资源部优质客户效劳

二、优质效劳流程

〔一〕优质效劳工作制度

〔二〕企业文化效劳流程

〔三〕方心运动会流程

〔四〕人力资源效劳流程

〔五〕商学院培训效劳流程

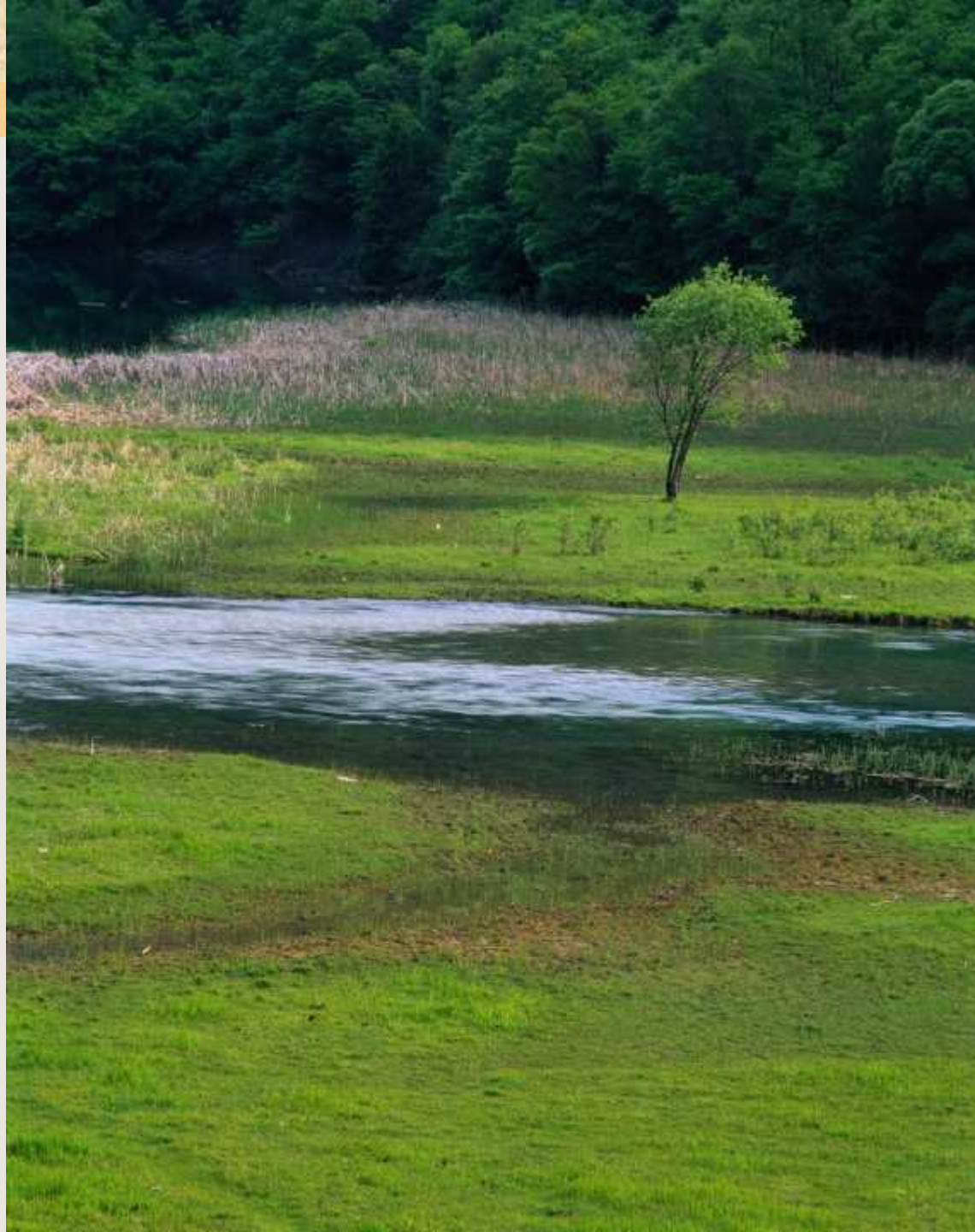
〔六〕招聘流程

〔七〕大型会议流程



三、自我测评及整改措施

四、岗位优质效劳指南



在非洲草原上，  
当看到大批的羚羊  
在奔跑——



是狮子来了！

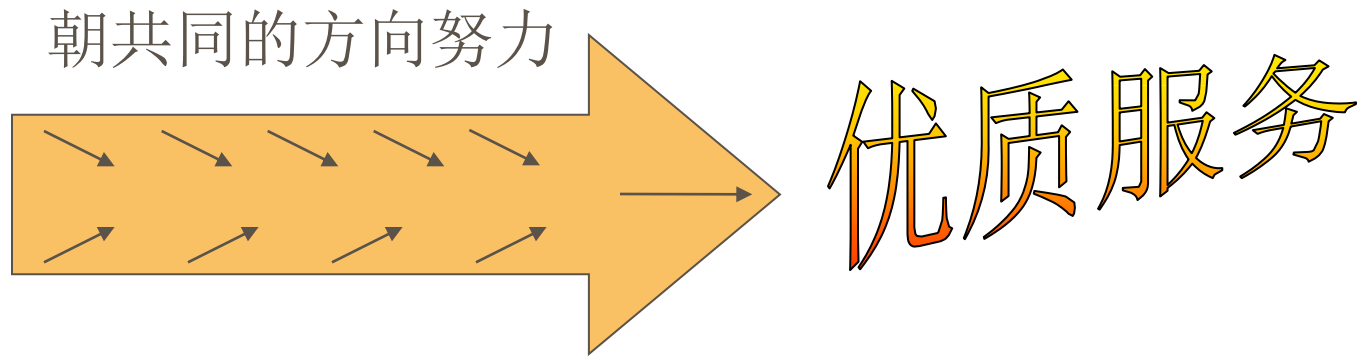
但看到成群的狮子在奔跑——



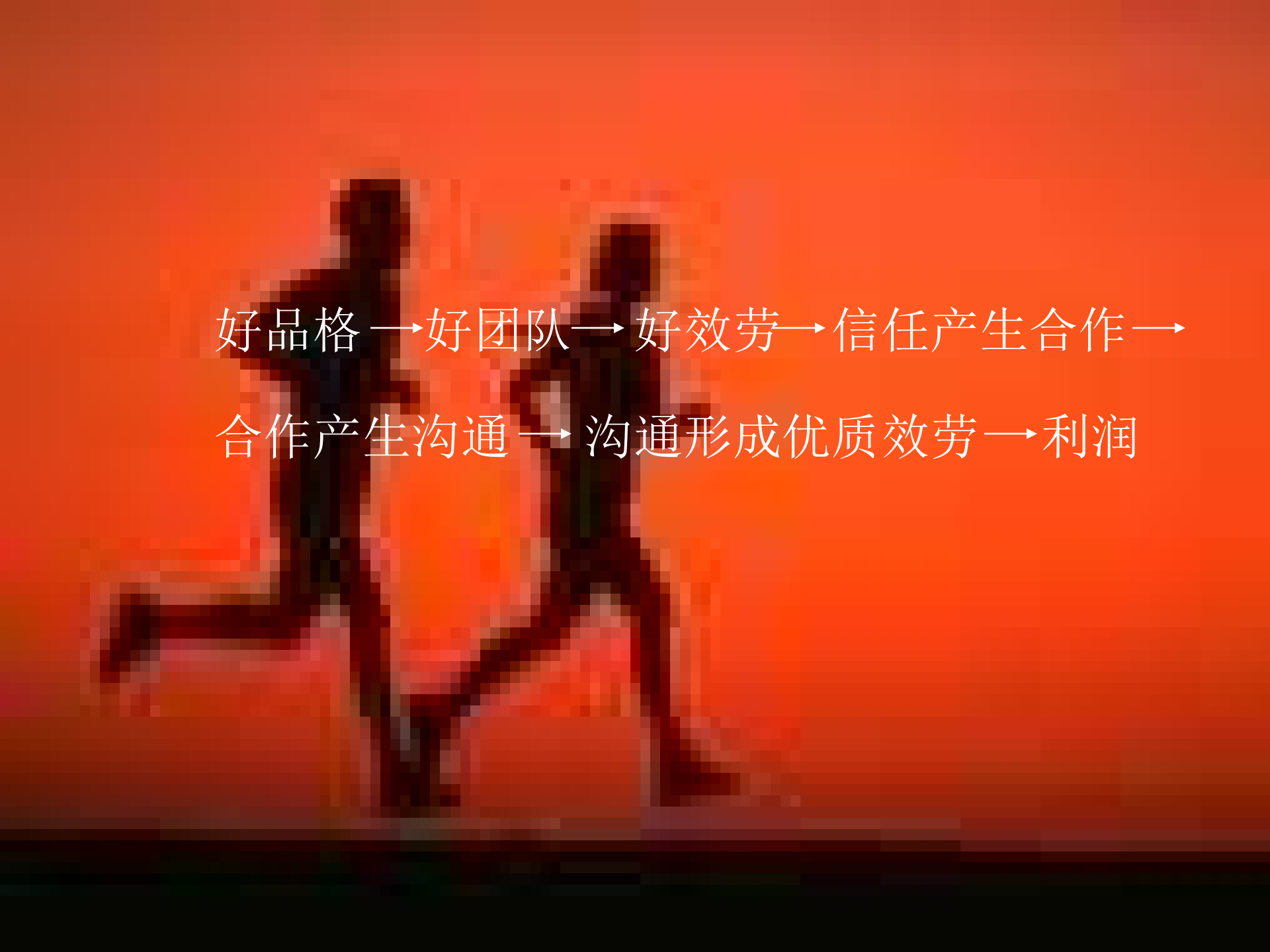
是象群来了

成千上百的狮子和大象在逃命——

# 蚂蚁军团



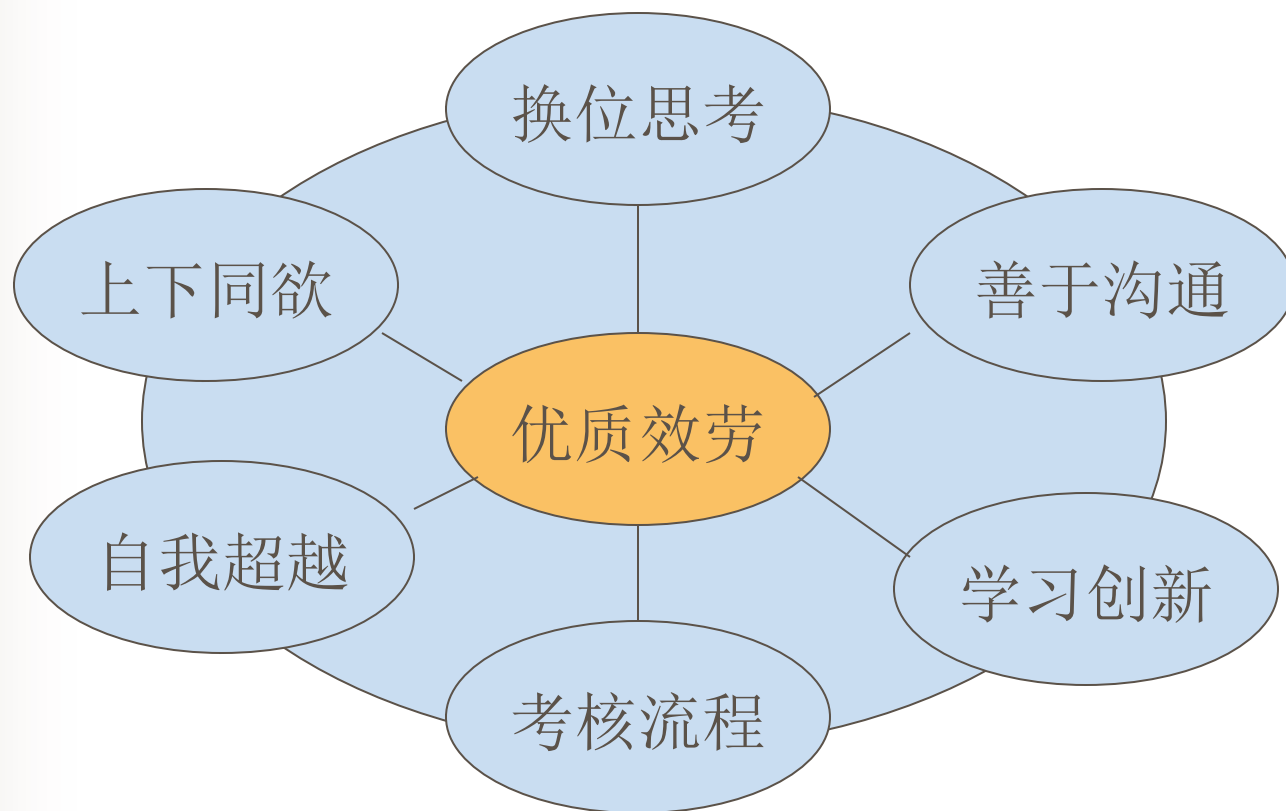
蚂蚁的特点：团队作战—凝聚力强  
坚韧不拔—战斗力强  
预知变化—反响力强



好品格 → 好团队 → 好效劳 → 信任产生合作 →  
合作产生沟通 → 沟通形成优质效劳 → 利润

- 
- 好的主管是站在领导的角度想问题，立足自己的岗位做事情；
  - 好的咨询师是站在客户的角度想问题，立足优质效劳做事情，

## ■ 优质效劳循环图





# 一、人力资源优质客户效劳

- 1、优质客户效劳内容
- 企业文化——刘静
- 企业商学院——刘兆君
- 人力资源咨询——杨宇欣
- 大型会议——郭蕊



## 2、超值效劳

\*我们所做的每件工作都要  
比合同书上多出0.2，再比同  
行多出0.2；

1、坚持每月2期简报；

2、每月准时提供智慧读场书

- 
- 5、客户档案的整理，包括主要负责人的生日、公司的庆典日期，我们要送去仁慧特的祝福；
  - 6、节假日的信函、传真问候；
  - 7、充分利用好仁慧特的现有资源，随时为客户整合。

以上工作要分工到人，实行制度化管理。



## 二、优质效劳流程

- 〔一〕 优质效劳工作制度
- 〔二〕 企业文化效劳流程
- 〔三〕 方心运动会流程
- 〔四〕 人力资源效劳流程
- 〔五〕 商学院培训效劳流程
- 〔六〕 招聘流程
- 〔七〕 大型会议流程



## 〔一〕 优质效劳工作制度

- 1、注意个人形象，在培训、会议、访谈等正式场合着装要正式，举止要得体，介绍自己时要注意分寸。
- 2、维护本公司形象，遵守客户方的制度，尊重客户方的企业文化。
- 3、工程期间的作息时间服从工作安排，以完成当日或当期的工作任务为准。
- 4、工程期间所有搜集到的资料、书籍，均应交到工程助理处登记，以便在小组成员中充分共享和妥善保管，资料搜集的数量和质量将作为小组成员的考核依据之一。
- 5、培训、访谈要做好纪录，当天要汇总，并在内部讨论会上介绍。
- 6、注意保守双方的商业秘密，尤其对客户提供的信息要注意保密。

- 
- 7、不准私自向客户报送资料，向客户报送代表公司意见或观点的资料、报告，要经过工程经理审核同意。
  - 8、其他人在场或公开场合，如就餐、乘车、外出等，不谈论客户机密工作。
  - 9、培训、开会、讨论等集体活动要准时出席，以表达对其他成员的尊重。
  - 10、除访谈、外出调研等需要独立活动的工作外，其他工作实行集体办公，以利于讨论和控制工程进度。
  - 11、每天工作成果，要与工程经理及时沟通，以便安排第二天的工作。
  - 12、注意保管工程进程中的过程文件，不准随处丢弃。
  - 13、客户效劳结束2个工作日内，整理完成沟通简报传真至客户方。



## 出差工作准备

### ☆出发前在公司准备的用品

- 1、笔记本电脑、鼠标与网卡等外设、安装必备的办公软件；
- 2、网络用品〔HUB及电源、6个卡头的网线〕；
- 3、名片；
- 4、文具〔记录本、笔、胶布、记号笔〕；
- 5、书籍和资料〔出发前找工程助理登记好，再分别带走〕；
- 6、个人用品〔身份证件、衣装、卫生洗漱用品、饮水杯〕
- 7、公司介绍资料〔外脑等〕



☆要求客户公司准备的用品

- 1、1台台式电脑，一台打印机；
- 2、1条电话线及电话机〔可上网用〕；
- 3、电源插座及接线板；
- 4、讨论和讲课用的投影、白板和笔；
- 5、文具〔订书机、文件夹或文件盒、打印纸、截纸刀〕。



## ☆提升专家形象

- 提升沟通技巧
- 加强培训能力
- （每人掌握一门和专业相关的课程）
- 熟练讲解仁慧特文化和案例



# 开垦心灵的田园

- 佛陀说：“信心是我播种的种子，智慧是我耕种的锄头，精进是我的犁牛，控制传播是非和不满的情绪，就是在我心灵的田园里除草。”
- 企业文化建设的本质是团队的灵魂建设，健者自强，强者自胜，我们只有不断的开垦心灵的田园，才能协助客户营造出感人肺腑的企业文化，让企业文化成为指引客户前进的明灯。

## 〔二〕 仁慧特企业文化建设主要程序

融资诚可贵 融心价更高

心者，灵魂也。灵魂即企业文化。

经营企业就是经营人心，得人心者得天下。



1、4次中高层培训统一思想

①企业文化；②学习型组织；

③中国传统文化；④心灵整容

2、3次放心运动会全员发动

①团队文化竞赛；②企业歌、小故事竞赛

③企业文化竞赛

3、屡次调研访谈搜集材料〔高层、中层、员工〕

4、3次工程提案征求意见

5、屡次方案修改逐步完善

6、屡次高层沟通达成共识

7、形成企业文化“四个一” 成果：

一本企业文化宣传手册；

一支企业文化宣讲队伍；

一套企业目视管理系统；

一套企业文化创新系统。

# 建设企业文化的业务流程

1、高层沟通，达成共识，形成合作协议



2、企业调研，合作双方成立工程工作小组，收集企业相关资料



3、第一次培训：①企业文化创新；②学习型组织创新



4、组织第一次放心运动会，全员发动团队文化竞赛



5、整理归纳企业意见，形成企业文化草案



6、员工深度访谈



7、第二次培训：①中国传统文化；②如何以德治企

8、第一次企业文化提案，中高层沟通，工程小组修改完善方案



9、筹划第二次放心运动会，全员发动，创意企业故事、企业歌曲、典范故事



10、第三次培训：心灵整容



11、组织第二次放心运动会，企业故事、企业歌曲、典范故事竞赛



12、第二次企业文化工程提案，征求员工代表和中高层领导意见



13、工程小组根据大家的意见，修改完善方案



14、高层沟通，核心内容形成共识

15、工程小组持续修改完善方案



16、第三次企业文化工程正式提案



17、编写企业文化培训教案



18、设计印刷企业文化手册



19、第四次培训：培训师的培训



20、组织第三次放心运动会：企业文化讲演竞赛



21、企业文化全面落地十步法那么



22、企业文化回炉再造

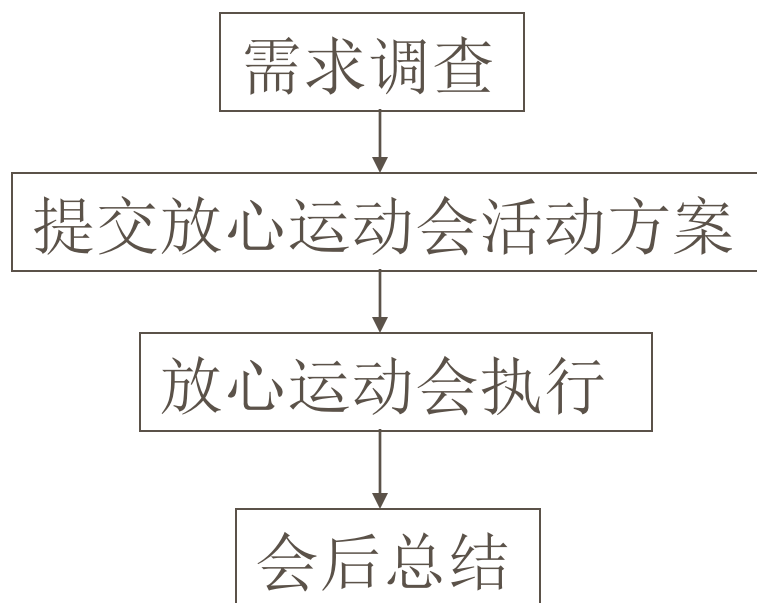


### 〔三〕 放心运动会流程

人的思想不是需要添满的容器，而是需要点燃的火把。

放心运动会：激情的加油站，潜能的引爆点。

# 放心运动会实施流程





# 1、需求调查

- 1.通过拜访、电话、传真等方式与客户进行关于团队建设的深度沟通；
- 2.与客户共同确定团队建设的需求；
- 3.成立大赛组委会。



## 2、提交放心运动会活动方案

内容包括：

- 1、活动时间；
- 2、活动内容；
- 3、活动程序；
- 4、会务筹备；
- 5、测评标准。



### 3、放心运动会执行

- 1、主持人宣布活动开始；
- 2、各代表队代表和护旗手入场、宣誓；
- 3、大赛评委宣布参赛内容和测评标准；
- 4、诗朗诵；
- 5、活动开始；
- 6、评委团主席宣布比赛结果；
- 7、举行颁奖仪式；
- 8、集体合唱；
- 9、主持人宣布会议结束；



## 4、会后总结

- 1、总结会议的得失；
- 2、撰写沟通简报并传真至客户；
- 3、下次放心运动会沟通。



## 〔四〕 人力资源效劳流程

从工程合同签订以后，如何使工程的最终成果能够到达客户满意的过程。我们按照时间先后顺序将整个过程分为工程初期、工程中期及方案实施，主要阶段、工作内容以及大致时间如下：

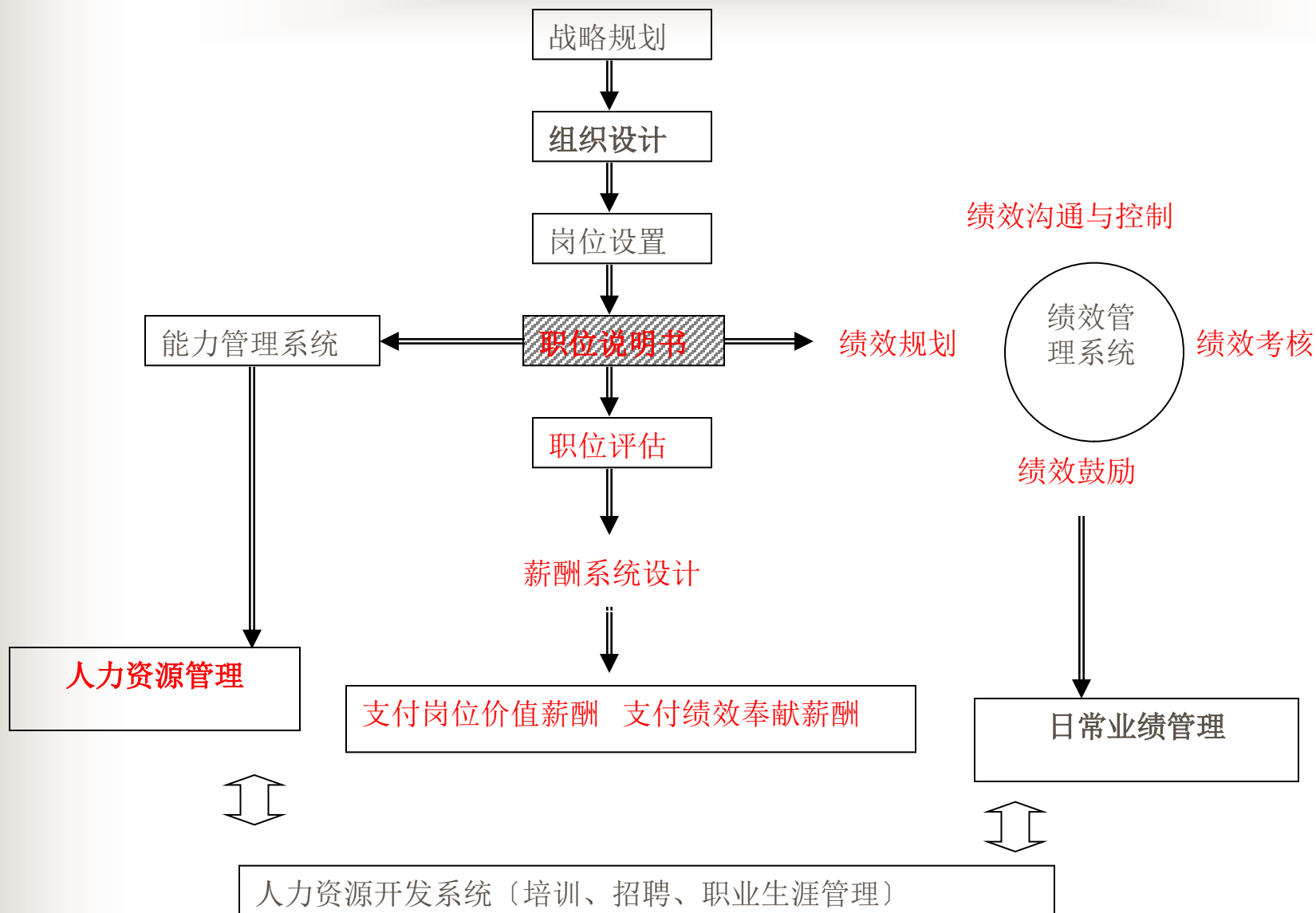
# 1、人力资源管理咨询工程运作程序

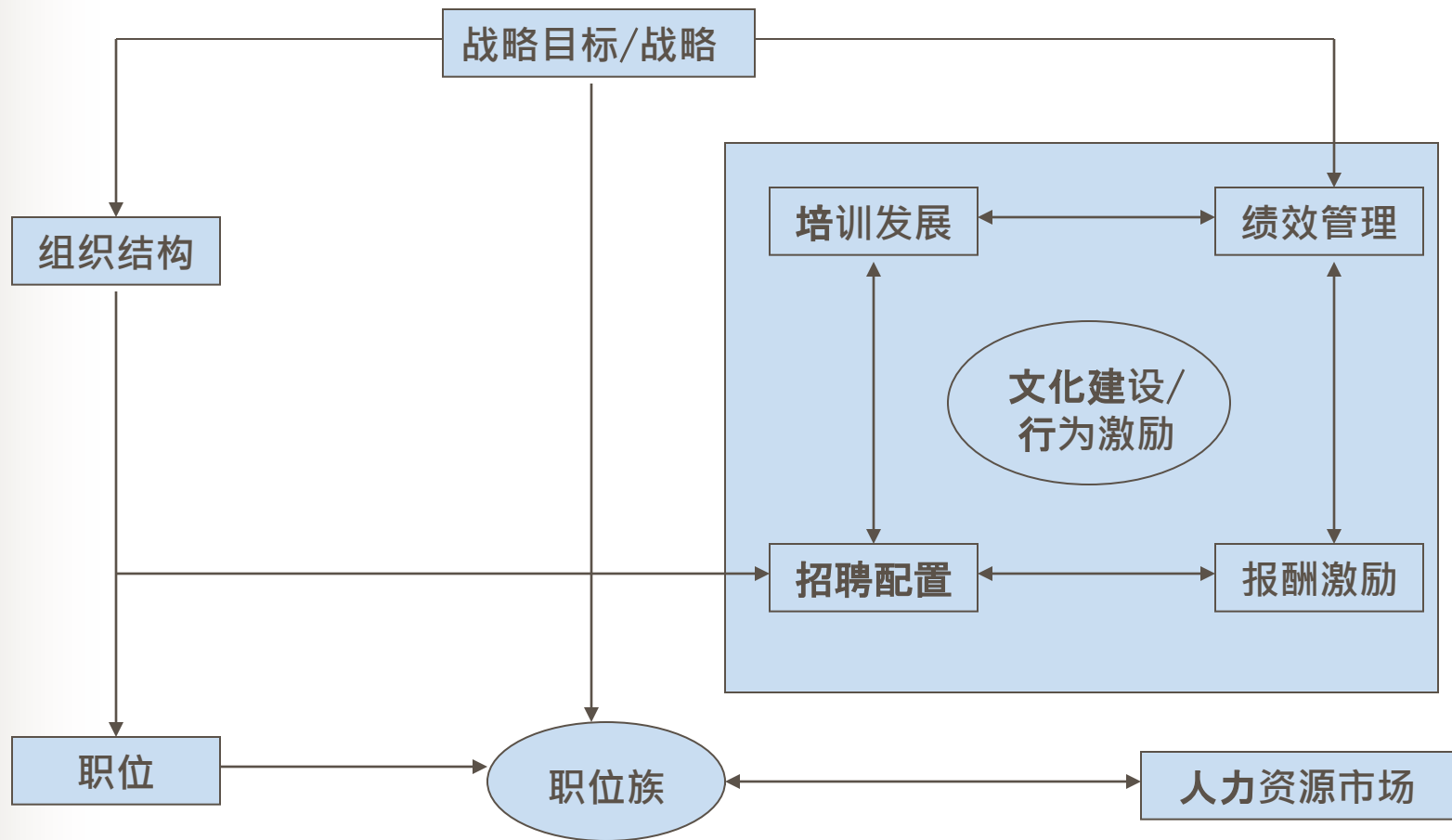
| 阶段   | 主要工作          | 时间       | 其他                 |
|------|---------------|----------|--------------------|
| 项目初期 | 客户需求整理        | 1-2天     | 总体时间1周左右           |
|      | 双方工作人员共同组建项目  | 1-2天     |                    |
|      | 资料准备          | 2天       |                    |
|      | 客户初步联系        | 根据需要进行   |                    |
|      | 项目组进场         | 1天       |                    |
| 项目中期 | 二手资料收集与消化     | 3-4天     | 总体时间7周左右,包括理论与实践培训 |
|      | 访谈与问卷调查       | 5天       |                    |
|      | 团队讨论          | 根据需要随时安排 |                    |
|      | 人力资源管理诊断与建议报告 | 2周       |                    |
|      | 人力资源管理方案与制度编制 | 3周       |                    |
|      | 制度提交与培训       | 1周       |                    |
| 项目尾期 | 方案实施计划制定      | 3天       | 到实施准备完成总体时间1-2周左右  |
|      | 方案实施准备        | 根据情况而定   |                    |
|      | 方案实施中的辅导      |          |                    |

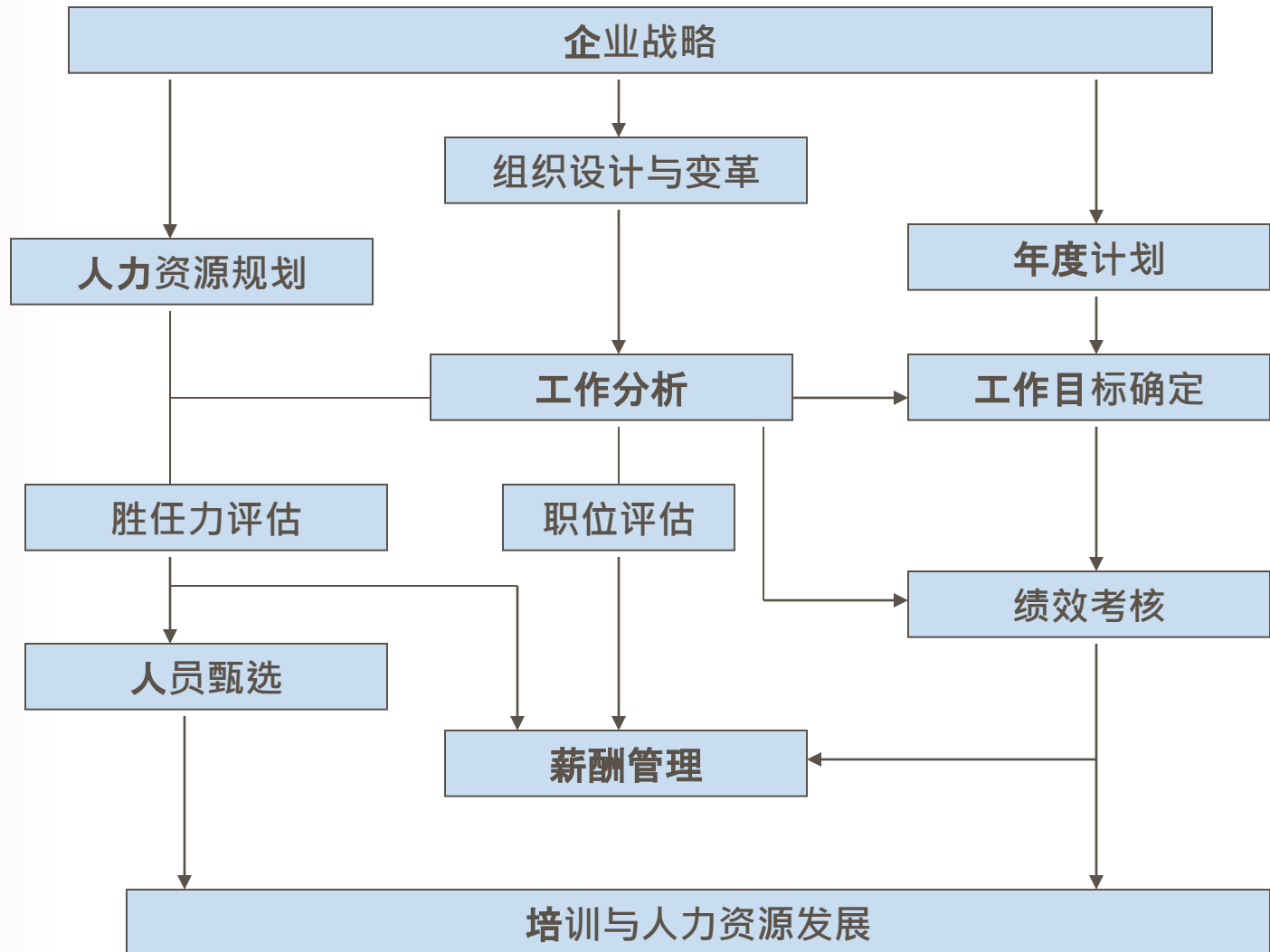
注：表中时间根据工程具体情况有所不同。〔给出的安排使用于几百人的企业〕

人力资源部：杨玉鑫

# 人力资源管理系统模型









## 2、工程初期工作安排

| 工作     | 主要内容                                             |
|--------|--------------------------------------------------|
| 项目组组建  | 确定项目经理、项目成员并召开内部项目启动会                            |
| 资料准备   | 收集行业相关资料、人力资源管理资料、客户资料、标杆企业资料等、来源有互联网、咨询公司内部数据库等 |
| 客户初步联系 | 沟通初步项目计划并落实进场准备工作                                |
| 项目进场   | 客户项目启动会、工作环境准备                                   |



## 工程工作内容

本咨询工程分两阶段进行，工作内容如下：

第一阶段〔20天〕

组织结构设计

第二阶段〔50天〕

人力资源管理模式设计



### 3、总体工作方案

- 2个工作日 知识积累、资料搜索、工作方案讨论
- 2个工作日 客户方启动会、访谈提纲、二手资料清单
- 5个工作日 公司内部调研、访谈、问卷设计
- 3个工作日 组织结构诊断
- 5个工作日 组织结构设计
- 1个工作日 第一阶段汇报
- 2个工作日 第二阶段访谈、资料搜集
- 45 个工作日 形成第二阶段报告
- 1个工作日 第二阶段汇报

[illegible]

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/986242041122010132>