



微笑服务规范手册

WEI XIAO FU WU GUI FAN SHOU CE



长春燃气股份有限公司

地址：长春市朝阳区延安大街421号

热线电话：96660

邮编：130021

www.ccrq.com.cn

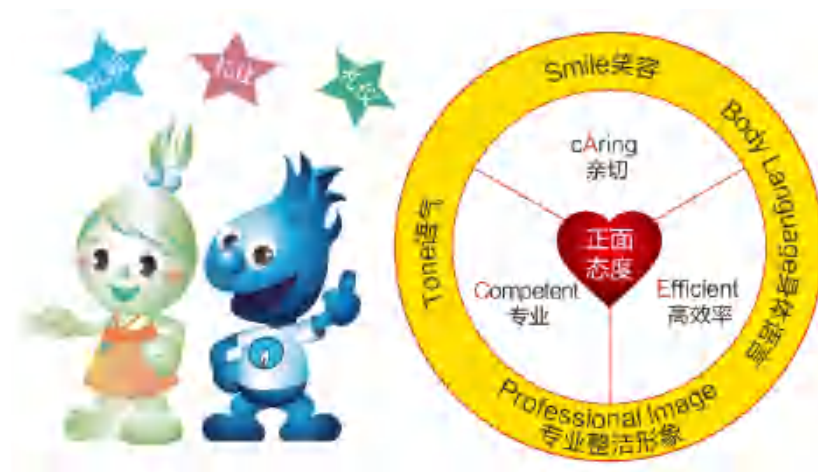




前言

“以客为尊，精心呵护您的生活”是长春燃气多年来倡导并一直秉承的服务理念。优质的服务理念，良好的服务礼仪，亲切自然的微笑，不仅能够表现出员工的良好风度与素养，更能够有效地提升企业形象。鉴于此，我们汇编此册，为员工送上最具参考价值的行动指南和服务指导。

三礼模型





目录

C O N T E N T S

第一章	一、尊重客户.....1
服务原则	二、关注客户.....1
	三、理解客户.....2
	四、感动客户.....2
第二章	第一节服务形象规范.....5
基础服务规范	第二节服务礼仪规范.....11
	第三节服务沟通规范.....19
第三章	第一节服务部.....25
岗位服务规范	服务部三礼小贴士.....36
	第二节热线接听.....38
	热线接听三礼小贴士.....44
	第三节上门服务.....45
	上门服务三礼小贴士.....54

微笑服务规范手册

第一章 服务原则 >>





一视同仁对待客户，为每一位客户展现我们始终如一的热情、周到，使每一位客户在我们的每一个服务网点都能享受到最优质的服务。



以人为本，察客户之所需，把对客户需求的理解力作为我们的核心竞争力；应客户之所求，把对客户需求的应变力作为我们的核心发展力。



在为客户服务中，应该想客户之所想，急客户之所急，体察客户心理，解决好客户的各种难题。



为客户带来超乎意外的感动，我们才能真正走进客户的心、拥有客户的心，唯其如此，我们才能在服务客户的过程中发展并提升企业自身的基业。



微笑服务规范手册

第二章 基础服务规范 >>

第一节 服务形象规范

一、仪容仪表

良好的仪容仪表往往会给客户留下美好的第一印象，同时也能够对企业的品牌形象起到积极的宣传作用，更能够体现出员工的良好修养和蓬勃向上的生命力。因此，在日常工作中，统一的着装，良好的外表，是服务人员上岗工作的基本要求。

1、女士

发式：头发定期清洗，定期修剪，每天梳理。正确护发，禁止夸张及前卫染发。长发应盘于脑后并用统一配发的发夹进行装饰，且不能触及衣领；短发应合拢于耳后，眉毛上1.5cm内不允许留刘海，并露出三分之二以上的额头。

面容：面部应保持清洁，工作时应有恰当及清淡的妆容：涂上粉底，及自然颜色唇膏，如淡红、粉红等以淡雅、自然为宜，不得使用色彩夸张的口红及眼影。

眼睛：眼角不可留有分泌物，近视镜应保持镜片的清洁，眼镜架主要以金属色和黑色为主。不戴粗边框、白框与夸张样式镜架，禁止戴有色镜片，以免与客户产生距离感。隐形眼镜可佩戴无色或自然色款式，禁止佩戴夸张颜色（如蓝色、绿色）。

口腔：保持口气清香，口腔清



洁。早、中餐不吃含有异味性食物。不得饮酒及含有酒精的饮料，口里不含口香糖及糖果食物。

耳部：每日清洗耳部，尤其耳后、耳根、耳眼儿。不留灰尘异物。如佩带耳饰，每边耳朵最多只可戴一只简单耳环（耳钉），其位置必须配戴在耳珠上。

脖颈：保持脖子干净，尤其注意脖后，不要让它成为“藏污纳垢”的地方。

手部：保持手部的清洁，定期修剪指甲长度不得长于2mm，只可涂无色、浅粉红、珍珠色等指甲油，禁止涂上其他深红或前卫颜色。缝隙内不得有异物。

体味：勤洗澡，应勤换内外衣物，给人清新的感觉，可喷洒适量香水，但忌使用味道过于浓烈的香水。



2、男士

发式：头发需勤洗，无头皮屑，不染头，且梳理整齐，保持干净整洁，头发不应该过长，前部头发不遮挡额头，侧部的头发不盖住耳朵，后部的头发不触及衣领，以平头、分头为标准发型（眉毛上3cm内不允许垂发，鬓角不低于耳洞口），不留光头。

面容：每天剃胡须，保持面部清洁，鼻孔清洁，平视时鼻毛不能露于鼻孔外。

眼睛：眼角不可留有分泌物，如需配戴眼镜，应保持镜片的清洁（不戴有色或深色镜片）。以免与客户产生距离感。隐形眼镜只可佩戴无色款式，禁止选择夸张颜色（如蓝、绿色）。

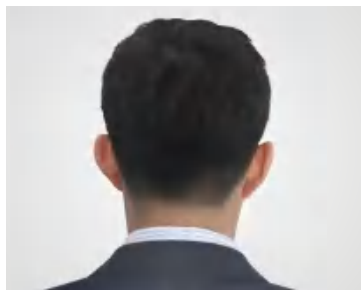
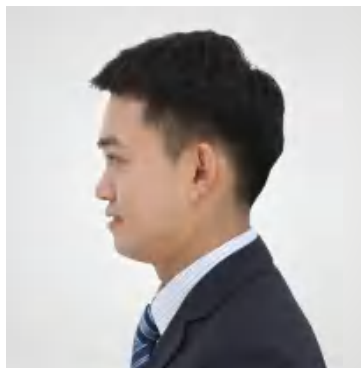
口腔：保持口气清香，口腔清洁。早、中餐不吃含有异味性食物。不得饮酒及含有酒精的饮料，口里不含口香糖及糖果食物。

耳部：耳廓、耳根后及耳孔应每日清洗，不可留有皮屑、灰尘，不得打耳洞，不得佩带耳饰。要及时修剪耳毛，不要让耳毛长在耳外。

手部：保持手部的清洁，要养成勤洗手、勤修剪指甲的良好习惯，不留长指甲。指甲不超过1mm，指甲内无污垢，不涂有色指甲油。

脖颈：保持脖子干净，尤其注意脖后，不要让它成为“藏污纳垢”的地方。

体味：勤洗澡，应勤换内外衣物，保持清新、干净，给人舒适清爽的感觉。



二、着装

1、女士

a. 工作时间身着公司统一工装，工装要干净整洁、无破损、无污迹，衣扣要完好、齐全，冬季内部衣物不得外露，如高领毛衣等。勤清理上衣肩膀位置，以免白色头皮屑落于肩膀处。

b. 员工上岗统一佩戴规定胸牌或挂牌。胸牌保持水平，佩戴于左胸前稍偏上的位置，胸牌内容朝外，挂牌佩戴前胸位置，整体美观大方，使客户容易辨认。胸牌或挂牌须保持清洁及字体清晰，如发现陈旧或字体含糊不清，应立刻更新，实习生佩戴“实习生”名牌。

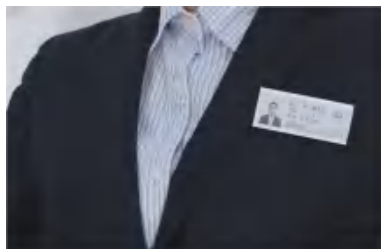
c. 衬衫袖口的长度应超出西装袖口1-1.5cm为宜，袖口应系上纽扣，衬衫下摆应束在裤、裙内。

d. 内衣不外漏，不外透，颜色一致，外深内浅，腰部不得佩挂钥匙扣、手机绳等吊饰物品，如系皮带系深色皮带。

e. 首选黑色中跟皮鞋，鞋跟高3-6cm，也可选与套裙颜色一致的鞋子，皮鞋要保持光亮、清洁，不得穿拖鞋与露趾、露跟的凉鞋，鞋子不可当众脱下。

f. 穿裙装时，须着连裤肉色丝袜，丝袜不得有挑丝、破损的情况。

g. 着长裤时袜子可选择深黑、深蓝、深灰色及肉色。



2、男士

a. 工作时间身着公司统一工装，工装要干净整洁、无破损、无污迹，衣扣要完好、齐全。如穿西装，衬衫袖口需系上，长度应超过西装袖口1-1.5cm为宜，衬衫下摆需系在裤子内。

b. 员工上岗统一佩带要求的胸牌或挂牌。胸牌保持水平，佩戴于左胸前稍偏上的位置（如男士制服的左边袋口），挂牌佩戴前胸位置，使客户容易辨认。胸牌或挂牌必须保持清洁及字体清晰，如发现陈旧或字体含糊不清，应立刻更新，实习生佩戴“实习生”名牌。

c. 领带长度以刚好盖住皮带扣为宜。如系领带，衬衫的第一个纽扣要扣好，如果不系领带，可不系第一个纽扣。

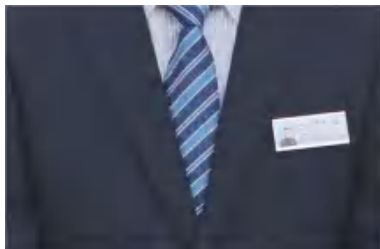
d. 西裤裤脚的长度以前面能盖住脚背，后面离地面1cm。西裤保持有折中线，不得随意将西裤裤管挽起来。

e. 应系黑色并配有简单金属扣的皮带，不得佩挂钥匙扣、手机绳等吊饰物品。

f. 着黑色皮鞋，皮鞋要保持光亮、清洁。袜子以深黑、深蓝、深灰色，藏青色棉薄袜为宜。一般比裤子颜色深。

g. 在站立中，西装扣子应扣上，坐下时，可以敞开。

h. 西装及西裤两边口袋不可以装鼓物，以免破坏西装线条。



三、配饰

1、女士

a. 女士手腕部除手表外，不得戴有其它饰物，手指不能佩戴造型奇异的戒指，数量不能超过1枚；

b. 全身佩戴的首饰不超过2种饰品，建议婚戒、耳钉、项链或手表（不佩戴手链、手镯、脚链、摇曳的耳坠等其他珠宝饰品），以铂金、白银为宜，少而精、同质同色，不得佩戴绳结饰品、木头、彩石、玉制、玛瑙等饰品，女士脖子佩戴的项链应放在制服内，不可外露；

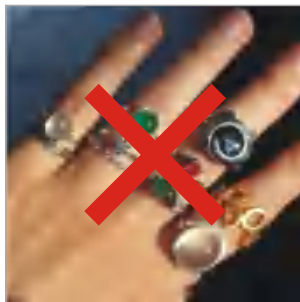
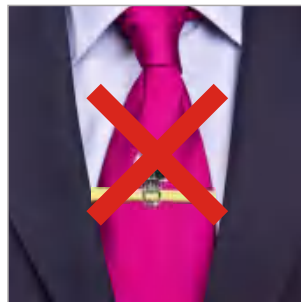
c. 随身佩戴装饰品不可夸张，奇异。

2、男士

a. 可选佩带的饰品有领带夹、手表、婚戒，不得佩戴其他饰品；

b. 着西装时领带夹应夹于衬衣的三至四粒纽扣之间，着衬衣时领带夹应夹于衬衣的四至五粒纽扣之间；

c. 手表不得选择样式夸张的电子表及卡通表。



第二节 服务礼仪规范

举止正派、行为得体、谈吐文雅、言行端方，是职场员工应坚守的行为规范，也是最基本的礼仪。

一、标准站姿

在与客户交流过程中，标准站姿会给客户庄重大方、健康挺拔、亲切有礼、精力充沛的良好印象。因此，在服务过程中，标准站姿不仅能为客户提供一种美感，更是展现公司形象，提高广大客户对企业认知度的最佳时机。



1、女士：

- a. 双目平视前方，下颌微微内收，颈部自然挺直；
- b. 双肩自然放松，略向后收，收腹挺胸；
- c. 双臂自然下垂，处于身体两侧，将双手自然叠放于小腹前，拇指交叉，右手放在左手上；
- d. 两腿并拢，两脚呈“丁”字型站立。

2、男士：

- a. 双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直；
- b. 双肩自然放松，略向后收，收腹挺胸；
- c. 双臂自然下垂，处于身体两侧，双手在小腹前自然相握，左手轻握于右手腕部，右手握拳，也可以同样方法自然相握于身后；
- d. 两脚平行分开，距离保持与肩同宽，双膝直立。

站姿禁忌：站立时不得背对客户，不宜依靠其他物体，不宜双手插兜或做小动作。



二、标准坐姿

1、女士

- 头部挺直，双目平视，下颌内收；
- 身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅的背部，在前台无客人时，可将脊背靠在椅背休息；
- 采用中座姿势，坐时占椅面2/3左右的面积；
- 挺胸收腹，上身微微前倾；
- 日常手部姿态：右手叠放于左手，并自然放与双腿上；
- 柜台手势：双手自然交叠，将腕至肘部的三分之二处轻放在柜台上；
- 腿的姿势：双腿并拢垂直于地面。



2、男士

- 头部挺直，双目平视，下颌内收；
- 身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅背部；
- 采用中坐姿势，坐时占椅面2/3左右的面积；
- 挺胸收腹，上身微微前倾；
- 日常手姿：双手自然放在双膝上；
- 柜台手姿：双手自然交叠，将腕至肘部的三分之二处轻放在柜台上；
- 腿的姿势：双腿可并拢，也可分开，距离不得超过肩宽。



3、入座姿态规范

- 入座时应轻而稳，避免座椅发出声响；
- 男士入座时，可将西服的钮扣解开，防止衣服堆积在胸前；
- 女士在入座时，应用右手轻按住上衣前襟，用左手抚平后裙摆，缓缓坐下；
- 女士如因坐立时间过长而感到疲劳时，可以适当调整腿部姿势，即在标准坐姿的基础上，双腿向左或向右自然倾斜，但双腿不得分开。

4、离座姿态规范

- 离座时，身旁如有人在座，须以语言或动作向其先示意，随后方可站起身来；
- 起身离开座位时，应动作轻缓，无声无息，不得打扰身边同事正常工作；
- 离开座位后，要先站定方可离去。

5、坐姿禁忌

- 不可坐在椅子上来回转动或来回移动椅子的位置；
- 不可采用“4”字型的叠腿方式；
- 在座椅上，切忌大幅度将双腿叉开，或将双腿平伸出去，更不得将脚伸入座椅下面或用脚勾住椅子的腿。



三、标准行姿

- 1、明确前行目标方向；
- 2、步伐从容，步幅适中左右平衡，步速均匀，走成一条直线；
- 3、保持身体各部位协调、平稳，男士步态稳健，女士步姿优美；
- 4、行走中，若超越别人时，需说“对不起”或者“对不起，先生/女士，麻烦借过一下”，征得对方同意后，再超越；
- 5、双臂前后自然摆动，挺胸抬头，目视前方。



四、标准手势

手势是人类最为丰富的肢体语言，它具备形象、生动、直接的特点，在交流中，适宜的手势，通常会起到传情达意的效果。

1、柜台服务手势

- a. 坐姿服务客户时，要求上身保持正直，身体趋近于柜台，手臂自然弯曲，将腕至肘部三分之二处搭在桌面或柜台边沿，双手自然叠放在桌面上；
- b. 站立服务时，应采用标准站姿。

2、方向指示手势

- a. 为客户指示方向时，上身略向前倾，手臂自下而上从身前自然划过，且与身体成45°夹角，五指需并拢伸直，手臂自然伸直，掌心向上，以肘关节为轴指示目标方向，眼睛朝向所指方向；



- b. 手势范围在腰部以上、下额以下，距身体约一尺的距离，五指自然并拢。

五、标准指引时姿态

- 1、请客户开始行进时，应面向客户稍许欠身；
- 2、若双方并排行进时应按照“以左为尊”的原则，服务人员位于客户的右侧；
- 3、双方单独行进时，服务人员应位于客户左前方约一米左右的位置上；
- 4、在陪同引导客户时，服务人员行进的速度应与客户保持协调；
- 5、行进指引的过程中如需经过拐角或楼梯之处时，应及时地提醒客户，不要将客户置于身后不顾；
- 6、在与客户进行交谈或答复其提出的问题，应侧转身目视客户。

六、鞠躬礼

15度鞠躬：

眼睛注视客户与客户可以进行眼神交流。

- 1、用于倾听：如与客户面对面站立交流时，身体前倾表达主动和尊重；
 - 2、用于打招呼。
- 主要运用场景：
- a. 上门服务进门前与客户打招呼；

- b. 柜台接待主动起身迎接问候；
- c. 行走中遇到客户、领导时，15度鞠躬，微笑点头问候并报以注目礼。

30度鞠躬：

鞠躬时动作和语言分开，眼睛注视地面先表达，后鞠躬，或者先鞠躬，后表达。

- 1、用于表达对客户的谢意：感谢您的支持和理解！
- 2、用于服务结束道别时：请慢走！

45度鞠躬：

双手交叠贴近身体垂握于身体前方，可以边鞠躬边说话，注意态度真诚，（语言：对不起，确实是我们的问题，真的非常抱歉，感谢您的理解，我们一定会改进的）表达诚挚的歉意，对不起，这是我们的问题，我们以后一定会改进的。

七、日常礼仪

1、递送证件和资料礼仪

- a. 做到尊重对方，双方互视。当递交物品时，双手接物，双手送物，轻拿轻放。眼睛注视客户的手部，等待领取；
- b. 递送时，上身需前倾；
- c. 如需要客户签字确认时，应用拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递至客户的右手手中；

d. 以文字正向方向递交。

2、接物品礼仪

- 在接递物品时,应以双手递物;
- 递给客户的物品,要直接交到客户手中;
- 服务人员在递物于客户时,应为客户留出便于接取物品的地方。

3、接递名片礼仪

- 递交名片时双手接受或呈送,需将字体朝向客户,不可倒置,以方便对方观看;
- 接过名片需仔细看,轻声读出对方名字,然后再将名片放好。不可将名片随意扔到别处。



4、出入房间礼仪

- 进入客户家时,需先敲门,得到允许后,方可进入;
- 敲门时,隔五秒钟轻敲两下;
- 出房门时,应面向客户,礼貌地倒退两步,道别后,轻轻把门关上。

5、基本电话礼仪

- 左手持电话,右手持笔,准备做记录;
- 响铃三声内,接起电话;
- 接起电话,礼貌地向客户报出“您好,这里是长春燃气,请问有什么可以帮到您?”
- 确定来电者身份,在听电话时,记录下客户的诉求,并及时准确答复,如遇到不能够立刻解决的问题,请来电者留下联络方式,说明原因,并给予确切答复时间,及时将处理结果反馈给客户;
- 当客户陈述完,复述来电要点;
- 如客户所咨询的问题可立即回答,应当给予肯定的答复;
- 致谢,让客户先挂线。



6、在工作场合没有客户时的姿态

- 可以调整自己的坐姿和站姿,使自己保持较轻松的生理状态;
- 在不接待客户时,以下几种姿势不得使用:
弯腰塌背/趴在工作台席上。

7、出入电梯礼仪

- 进电梯**
主动按下电梯按钮;电梯到达时,遵循先出后进,不得和电梯内的人员争抢进入;
若电梯里没有人,请先行进入电梯,一手按开门按钮,另一手按住电梯

侧门,请对方先进;若电梯有人,应让对方先进,自己后进。进入电梯后,帮对方按要去的楼层按钮。

b. 电梯内

因电梯空间狭小,如需交流,应做到低声细语,切勿高声喧哗;

进入电梯后,先进去的人应站在电梯门的两侧,面向电梯口站立,尽量站成“凹”字型,挪出空间,以便让后进入者有地方可站。

c. 出电梯

出电梯时,一手按住开门按钮,另一手扶住电梯侧门,让对方先出电梯,自己再走出电梯;

客人走出电梯后,自己立刻步出电梯,并再次上前引导行进的方向。

8、驾驶礼仪

- 礼让其他道路使用者;
- 保持最少两秒车距;
- 安全驾驶,留意四周;
- 留意路面车速限制;
- 遵守交通规则;
- 车辆行驶时禁止使用手提电话及吸烟;
- 到达目的地后,需文明停车,请勿停于防火通道或出入口,拉好手刹车,锁好门窗,停车等候时关掉引擎。

第三节 服务沟通规范

交谈是员工与同事之间、与客户之间以及上司之间交流思想、沟通感情、建立联系、消除隔阂、协调关系、促进合作的重要渠道。

一、表情

- 1、与客户交流时要热情、友好、诚实、稳重、和蔼，但切记不要过度热情。
- 2、微笑时做到不发声，肌肉放松，嘴角两端略微向上提起，以露出上面8颗牙齿为标准，做到亲切自然，让客户有种如沐春风、宾至如归的感觉，切忌皮笑肉不笑。
- 3、当客户进入视线5米之内，用目光迎接客户，当与客户目光接触时，微笑示意。

二、眼神

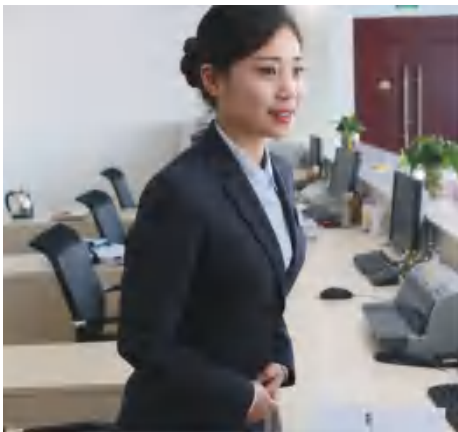
- 1、在与客户交流中，不要将目光聚焦在客户脸的某个部位或身体的其他部位（尤其是残疾或者较为特殊部位）。目光所及区域在额头或者两眼之间。如果与客户进行长时间交流，应以客户的整个面部为注视区域，不可目光游离。
- 2、在与客户交流中，目光柔和亲切，不要用眼角撇人，不得上下打量客户，不得反复眨眼，挤眉弄眼，会给人轻视、嘲笑、不耐烦的感觉。
- 3、在接递物品时，眼神应始终注视直到物品抵达客户的手中。



- 4、只要在工作场合看到客户的眼光，就要用眼神去迎候，不得视而不见或左顾右盼。

三、倾听

- 1、倾听时，身体略微向客户前倾，目光温和，面带微笑，并伴随适度的点头。
- 2、倾听时，不得玩弄手机，接电话，开小差。把自己的直觉、情感、态度全部调动起来，投入地听，用心去体验谈话的情景。



- 3、对方说的每一句话，给予适当的应答，例如：“我明白了”、“我清楚了”、“没错”、“好”。
- 4、注意客户谈话时的神态、表情、声调、姿势及语气等非语言符号的变化，尽量洞察客户的心理变化，及弦外之音，话外之意。
- 5、恰当的提问，以表达你很专注于客户的问题。
- 6、适度的表达出同理心，即换位思考，主动理解客户需求和立场，进入并了解客户的内心世界。
- 7、倾听时，随时进行记录。
- 8、倾听时，注意检点自己的体态语言，随时调整为最佳姿态。
- 9、在客户结束陈述时，简单对客户诉求进行复述，并与客户进行确认。

四、用语

（一）礼貌用语

常用语：

- （1）当接到客户任何物品时，用“谢谢”。
- （2）当对客户提出要求时，用“请”字。
- （3）当要麻烦客户时，用“对不起”。

（二）六声服务

来有迎声，问有答声，走有送声，麻烦客户有致歉声，客户配合有致谢声，关键时刻有提醒声。

1、欢迎语：欢迎光临！

2、问候语：您好！

（10点前）早上好！

（10-12点）上午好！

（12-14点）中午好！

（14-18点）下午好！

（18点后）晚上好！

新年快乐！

节日快乐！

3、咨询语：

有什么可以帮到您？我可以帮忙吗？请问您办理什么业务？我的解释您满意吗？

4、回答语：

好的 / 行 / 马上办 / 没关系 / 请稍等 / 很高兴为您服务！

5、道歉语：

给您带来不便，我们表示歉意/您反映的问题我已记下，请留下您的电话，之后我给您回电/很抱歉让您久等了，我马上与服务人员联系，之后我给您回电/对不起，这个问题可能我们没向您解释清楚，造成您的误会。

6、致谢语：谢谢您的夸奖/谢谢您的建议/多谢您的合作。

7、送别语：再见/请慢走/欢迎您再次光临。

（二）禁忌用语

1、“不行”“不知道”“不清楚”“不可以”。

2、“公司现在没有人”“人已全部出去了”。

3、“你不懂，就按我说的做”。

4、“我都讲了多少遍了，你怎么还不明白”！



5、“我也不知道什么时候能到”。

6、“软件又不是我们开发的，我怎么会知道”。

7、“没办法，我也解决不了”。

8、“这不归我们管，不要找我们”。

9、“不要问为什么，就是这样的”。

10、“你怎么能这样操作呢”？

11、“你连这个都不会啊”？

12、“你到底懂不懂啊”？

13、“真烦”。

14、“你这个人怎么不讲道理”。

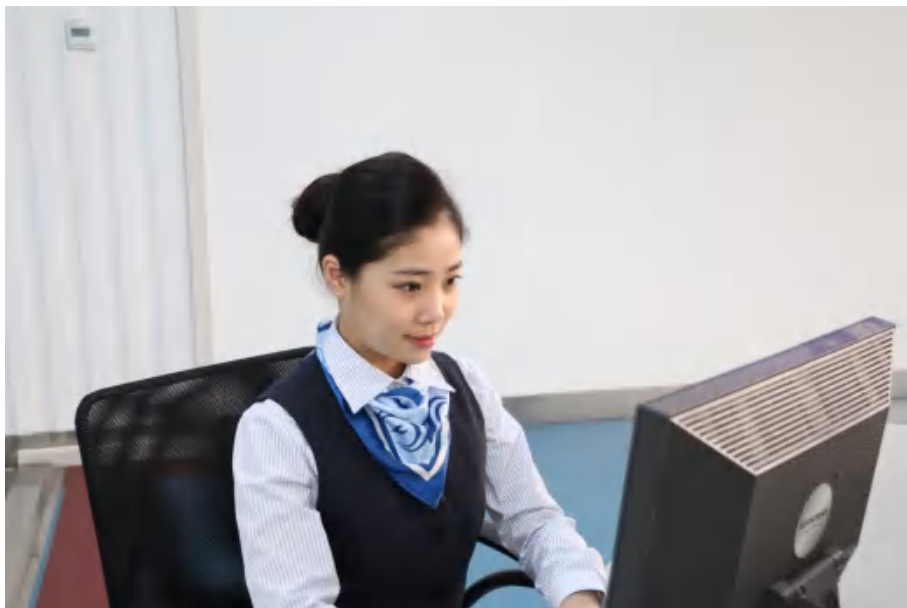
15、“急什么，没看我在忙吗”？

16、“有意见，找领导去”。

17、“到点了，快点快点”。

18、“没看到交接班呢吗”？

19、“你有完没完”？



微笑服务规范手册

第三章

岗位服务规范>>





第一节 服务部

一、基本规范

1、提前到岗，穿好工作服和佩戴工作牌，做好营业场所的清洁工作。每天按照6S内容对自己的工位进行整理；（6s内容：整理，整顿，清扫，清洁，修养，安全）

2、每日召开小组早会，检查岗前衣着、妆容是否符合规范；总结发现不足，安排每日工作，学习产品知识、业务及规范，提升服务和销售技能；

3、开启电脑，进入服务系统；

4、检查各类资料、表单等；

5、工作期间不得闲聊、吸烟、吃零食、大声喧哗、吵闹；

6、严禁迟到、早退、脱岗、串岗，加强安全防范意识；

7、保持精神饱满的健康形象，见到客户主动点头示意，微笑说“您好”；

8、工作期间将个人手机调至震动状态，窗口人员不得在岗位接打个人电话（客户同意除外），如需接听电话，由工作人员在后台接听；

9、不得酒后上岗以及工作时间饮用含有酒精的饮品；

10、当“难缠”客户离开后，不要在其他客户面前对其道德行为进行评判。要以平和情绪继续为其他客户服务，彰显个人胸怀与素养，体现大企业风范。

二、流程规范示例

1、迎接客户

设引导员进行服务部接待、引导工作，微笑面对客户，留意店内店外情况，问清客户需求，及时做好分流工作。主动询问客户需求，及时做出服务。

迎接客户人员需以标准站姿站立在门旁，注视客户的方向，并随时准备开门。遇到老弱病残孕，对其应做到更细致入微的服务。例如，引领入座，在得到允许情况下，可以帮助客户代写票据。



2、前台服务

a. 客户来到前台，前台柜台服务人员应在距离客户2米处时起身迎候客户，注视客户，面带微笑，主动问候客户：“您好”，并请客户坐下；如当时排号的客户较多，应向轮到的客户表示：“对不起，让您久等了”；

b. 客户递交过来存折、现金、证件等物品时，服务人员需及时接过。服务人员需迅速按照客户需求办理相应业务，做到热情、耐心。客户办理业务过程中，服务人员如果需要称呼客户时，应使用“XX先生/女士，”（不可称呼小姐，以免让人心生不悦）；

c. 客户办理业务过程中，服务人员如果需要暂时离开座位时，应主动告知客户，并说：“对不起，我需要离开一会儿，请您稍等”。回来后，服务人员需向客户致歉，说：“对不起，让您久等了”；

d. 需要客户签名时，请客户核对后在指定位置签名确认，笔尖处应朝向自己方向，不可指向客户；

e. 客户离开柜台时，服务人员应礼貌地与客户道别，说：“再见，欢迎下次光临”。



3、引领服务

引领服务看似简单，实则是向客户展示内心尊重和外优雅肢体语言。如何完美地运用引领服务礼仪，展现出训练有素、值得信赖的良好形象，请掌握如下几个要点：

a. 做引领时，引导员要主动问好，并询问客户需求，主动分流引导、引领、协助客户取号，遇到老、弱、病、残、孕，对其应做到更细致入微的服务。例如，引领入座，在得到允许情况下，可以帮助客户代写票据；

b. 与客户并排时，按照“以右为尊”的原则，服务人员位于客户左侧；

c. 在陪同引导客户时，与客户行进速度保持协调，并位于客户左侧前方一米处进行引领；

d. 五指伸直并拢，手与前臂成一条直线，肘关节自然弯曲，掌心向上倾斜，面部保持亲切的微笑，特别是发出邀请时；

e. 请客人落座时，手势应摆向座位的地方。上楼引领的手势在这个基础上将手指的方向指向楼梯口即可；

f. 需要为客户指方向时，手指并拢，掌伸直，肘关节稍有弯曲，向抬到的方向摆去；

g. 如果是在走廊引导客户，引导者应走在客户一、两步之前，让客户走在右侧，自己则走在走廊左侧。

注意事项：

（1）在使用这些引领动作的同时一般会有相应的语言，语言要使用普通话，声音适当、温柔、有亲和力；

（2）注意指引方向，不可用一只手指指出，显得不礼貌；

（3）引领的时候不可以使用下巴进行提示；

（4）引领时不可以左顾右盼心不在焉。

4、话术规范示例

项 目	场 景	语 言	身体语言
来访接待	1、当接待来访客户时	主动打招呼并询问需求，例：“您好，欢迎光临，请坐，请问您办理什么业务？”	热心，亲切，微笑及眼神接触，身体前倾或站立；语气温和。
	2、当客户寻找人时	告诉客户要找的人在哪个班组，在哪个楼层，在哪个办公室，切勿在大厅喊叫被找人的名字。	
	3、当客户向职员问询时	例：“您好，请问有什么可以帮助您？”	
	4、耐心聆听，待客户把需要全部说出，避免打断客户说话，再做出恰当回应	不时回应，表示正在聆听，例：“哦，是，明白”或可尝试复述问题，以示明白”。	
	5、当等待客户拿资料、物品时	例：“不着急慢慢来”。	
缴 费 (唱收唱付)	1、当客户来充值时，告知客户需交费用	例：“请问您想预存多少燃气费？”“现金还是刷卡？”	
	2、当接过客户递给的现金或银行卡	如收现金，例：“谢谢，收您XX元”。	
	3、等待客户付款时	例：“不着急，慢慢来”。	
	4、当客户充值完毕时把收据和发票交给客户	例：“这是您的充值卡和燃气费收据，已充值完毕，请核对”。	
其他	1、当客户没听清楚或明白时	耐心重复一遍，并适度减慢速度。	
	2、当客户填写长春燃气股份有限公司供用气合同时	例：“请您依据我们的模板填写供用气合同，在填写过程中，如有疑问，我们会随时为您提供帮助”。	
	3、解疑答惑	工作人员应对客户有问必答，耐心解释。回答过程中，应尽量减少专业术语，用通俗易懂的语言进行讲解；尽可能在沟通中少讲“这是XX规定”，从有利于客户的角度说出这样做的原因。需较长时间查询资料、遇电脑设备故障及寻求其他同事帮助时，须向客户致歉，并在问题解决时表示感谢：“感谢您的等待”。	
客户告别	当客户准备离开时	例：当客户转身时，客气的说声：“请您慢走，再见！”或“欢迎下次光临，再见”。	

5、燃气具介绍与销售

(1)、销售人员基本素质

- 较好的语言表达能力和灵活的应变能力；
- 了解港华紫荆的产品及功能；
- 了解竞争品牌的产品，并能够客观进行优缺点的对比；
- 能够将港华紫荆产品的特征转化成客户的需求；
- 具备主动接近客户的能力；

- 较强的销售能力和操作示范能力；
- 具备优雅的服务礼仪及体态语言；
- 具备对港华紫荆产品的基本维护能力；
- 具备一定的观察能力和分析能力；
- 具备较好的心理素质。

(2)、燃气具销售人员对话示例

场 景	语 言	身体语言	态 度
当客户走进商品展区时	例：“您好，欢迎光临，请问有什么可以帮助您吗？”	柜台人员身体前倾，微笑注视客户的面部。	微笑 热情
介绍产品好处	1、强调炉具的特点为客户带来的好处及利益。例：“XX先生/女士，这款热水炉是全自动的，非常方便。”“这款炉具有熄火保护装置，非常安全实用”。 2、介绍多种付款方式。	以手势强化讯息示范让客户亲自尝试，眼神接触。	微笑 热情
对不同产品、型号作出客观比较	利用产品的特点和好处作出客观分析，不做主观评论。例：“XX先生/女士，这款产品是电池打火，另一款是交流电打火，请您随我一同看一下”。	自然引导，落落大方。	自然 真诚
主动推荐不同型号产品予客户选购	介绍不同产品或型号。例：“XX先生/女士，我们这里有8升、10升等款式的热水器，令您有更多选择”。	手势引领示范，让客户亲自尝试触摸。	真诚 自然
与竞争对手的产品比较时	不做回避，只客观的比较产品特点及强调我们产品的用料和售后服务。例：“XX先生/女士，XX品牌的确是个不错的产品，但是某品牌只有两种火力（可直接呼品牌名称），而港华紫荆的这款产品有三种火力，还有我们的强化玻璃质量也十分好，而且我们还有三年的零件保养”。	恰当手势来强化自己的立场。	自信 自然 真诚
同步推荐其他产品	当客户顺利购买一件产品后，同步介绍其他更多产品引起客户兴趣。例：“XX先生/女士，资料显示您的炉具已经用了一段时间了，有没有打算换一台新的炉具啊？可以随我来看下，不会耽误您很多时间的”。	以手势引领客户，示范，面带微笑，目光注视客户。	热情 真诚

场 景	语 言	身体语言	态 度
主动提升客户的需要及引起其兴趣	例：“XX先生/女士，其实买炉具可以挑选一款既美观又节能耐用的，例如这一款内焰火的炉具，又美观又节能，用五年以上每日费用不到XX元”。	微笑、以手带领展示产品及有关宣传品。	微笑 热情
优惠推荐	主动告知宣传和优惠。例：“XX先生/女士，购买该型号燃气具赠送XX礼品”。	以手势强化信息，面带微笑，目光注视客户。	真诚 自然
主动介绍并展示宣传单	随时拿着热门产品的宣传单以便推荐给客户。例：“感谢您对港华紫荆产品的关注，我们这款炉具是‘内焰火’，高效又节能，很适合您使用！”	面带微笑，将手持宣传页双手递交客户。	优雅 大方
邀请客户亲自尝试或者触摸产品时	带领客户尝试开启、触摸炉具。例：“XX先生/女士，这款是我们的新款‘内焰火’炉具，您不妨也亲自体验下，操作起来很简单”。	以手势强化信息，示范，面带微笑，目光注视客户。	诚恳 亲切
当客户举棋不定，难以抉择时	打消客户疑虑。例：“XX先生/女士，咱们刚才看的这款产品，已经五年获得销量冠军”。	以手势强化信息，示范，面带微笑，目光注视客户。	诚恳 热情
给予客户意见，帮助客户做出决定	以个人经验推介不同类产品，超越客户既定思维，介绍一些不同产品给客户。例：“这款灶具我家也在用，特别好用，但是这款进口玻璃材质面板的灶具更美观，更容易打理，您可以考虑一下”。	面带微笑，目光注视客户。	谦逊 大方
主动引领客户做最后决定	例：“XX先生/女士，已经介绍了几款炉具，您感觉哪一款更合适您呢？（如果客户没有既定）其实我觉得这一款玻璃材质的更适合您，因为它美观便于清洁……”	稍微后退，微笑、以手展示产品。	诚恳 热情
主动介绍完善的售后服务：如热线电话服务、维修、保养	主动介绍炉具特点与为客户带来的好处及利益。例：“XX先生/女士，如果您在此购买港华紫荆产品，我们将为您提供‘一站式’服务，可轻松完成从报装、安装设计、燃气具选购、安装调试、定期安全检查及售后服务等所有与燃气相关的服务，能够为您节省很多时间和精力”。	以手势强化信息，示范，面带微笑，目光注视客户。	真诚 稳重

场 景	语 言	身体语言	态 度
主动从容的完成交易	表示愿意提供进一步的资料或服务，主动发问引导性问题，令双方了解问题症结。例：“XX先生/女士，我可以再多介绍一些产品信息给您，让您知道哪款炉具更适合您？”	友善眼神、微笑。	大方 自然 优雅
主动跟进尚未购物的客户，（如提供名片、记录客户联系方式）	将产品宣传册及客户中心卡片联络电话交予客户，并邀请客户留下联络方式以作跟进。例：“XX先生/女士，如果您还没有考虑好买哪款，可以先把这些资料拿回去看，这有我们公司的联系电话，有问题随时可以打给我们”。	微笑、眼神接触。	诚恳 肯定 自信
避免冷场	主动询问客户对产品的意见“XX先生/女士，您对我们的这款炉具有没有其他问题或建议呢？”	友善眼神、微笑。	谦逊 大方
处理客户负面回应	1、不回避客户回应，例：“XX先生/女士，我明白您的意见，XX品牌确实很不错”。 2、再次强调产品的优势，例：“但是我们的产品品质好，而且有24小时客户服务热线，炉具有3年免费维修，保修期后的维修只收零件费，上门不另外收费；最好是我们的零件，几年后要更换的零件都有供应”。	友善眼神、微笑、以手势强化信息。	诚恳 亲切
留联系方式给客户	1、客户参观后离开。发放我公司宣传彩页。例：“XX先生/女士，感谢您来紫荆门店了解我们的产品，上面有我们的产品介绍，如果您对某个产品感兴趣的话，请随时来到门店，我们会为您提供最优质的服务”。 2、提示客户优惠期限。例“优惠期限到X月X日，请在优惠期限内购买”。	面带微笑，目光注视客户。	诚恳 亲切

场 景	语 言	身体语言	态 度
留联系方式给客户	3、客户咨询后离开。征求客户意见，留下客户联系方式。例：“给予产品宣传单页与手册（标注产品价格）和公司的热线电话（填写销售人员电话），有问题随时可以拨打咨询”。	面带微笑，目光注视客户。	谦逊 大方
送别客户	1、询问客户是否有别的需求。例：“XX先生，是否有其他可以帮助您的？”	面带微笑，目光注视客户。	礼貌 热情
	2、适时附加销售，从对话中得知客户是否有购买意向。例：“XX先生/女士，我们的炉具正在做推广”。		
	3、提醒用气安全。例：“欢迎您下次光临，这是我们的宣传单（手册），平时请保持室内通风，注意用气安全！谢谢，再见！”		
	4、客户起身准备离开后，向客户鞠躬道别。例：“再见！欢迎再次光临！”	送客户离开门店，并为客户开门，道别。	礼貌 热情

当两位以上客户离开时，只需说一次：“谢谢光临！”或“请慢走！”

展厅内客户较少时，避免多位工作人员同时向一位客户问好或道别。

6、其他情况

a. 当与客户交流时，如确有紧急事项须处理时，需向客户说明原因，征得客户同意并表示歉意，同时将工作妥善交给其他工作人员后方可离开；

b. 当与客户交流时，其他工作人员不得贸然插话打搅，如有急事，应征得客户同意并致歉。





服务部三礼小贴士

序号	体现三礼的那些方面?	
1	礼仪	在店内, 应时常保持精神奕奕的形象及面带友善的微笑, 在任何位置迎面见到客户都应该点头, 微笑, “您好”
2	礼仪	早晨提前二十分钟到岗, 整理仪容仪表
3	礼仪	头发梳理整齐、面部保持清洁; 男员工不留长发, 女员工不化浓妆; 保持唇部润泽, 口气清新, 以适合近距离交谈; 手部干净, 指甲修剪整齐, 男员工不留长指甲, 女员工不涂抹鲜艳指甲油; 宜使用清新、淡雅的香水
4	礼仪	工作中要注意站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等; 在工作的时候, 常带着自然的笑容, 表现出和蔼可亲的态度, 能令客人觉得容易接近。
5	礼仪	不得表现懒散情绪, 站姿要端正, 不得摇摆身体, 不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上, 不可歪头歪身, 及扮鬼脸作怪动作。
6	礼仪	佩戴襟章和名章, 公示岗位标识工号、照片, 离岗时摆放“暂停”标识
7	礼貌	在客户走到门口时, 主动开门迎接
8	礼貌	主动照顾客户, 遵循“六声服务”——来有迎声, 问有答声、走有送声、麻烦客户有致歉声、客户配合有致谢声、关键时刻有提醒声
9	礼貌	见到客户主动问好, 您好(早上好…) 病询问客户的需求(办理业务还是购买燃气具)
10	礼让	遇到客户进门, 稍微停下来, 让对方先行
11	我来帮帮你	主动分流引导, 如有排好系统, 帮助客户取号, 并引导至休息区等待叫号
12	我来帮帮你	在较多人排队缴费, 为等待的客户介绍安全知识
13	我来帮帮你	在客户排队等候时指引客户在休息区休息并倒水
14	我来帮帮你	如遇到老人、孕妇等特别需要帮助的客户, 应主动上前给予帮助。
15	我来帮帮你	下雨天, 主动为有需要的人送上雨伞
16	礼仪	客户接近柜台时, 工作人员应向客户微笑点头问候, 并做出邀请客户入座的手势, “您好, 请坐!”
17	礼貌	热心、亲切微笑及眼神接触“请问您需要办理什么业务呢?” 待客户入座后, 自己在入座

序号	体现三礼的那些方面？	
18	礼貌	如当时排号的客户较多，轮到的客户表示“对不起，让您久等了，请问有什么可以帮到您？”
19	礼仪	倾听时，目光转向客户；面带微笑，并伴随适度的点头。
20	礼貌	与客户交谈时要经常做出回应，表示正在耐心地聆听：“哦，是，明白”以表示明白
21	礼貌	工作时间使用标准普通话沟通
22	礼貌	当客户提出要求时，“请”字；当接到客户任何物品时，用“谢谢”；当客户提出要求时，用“对不起”
23	礼仪	耐心仔细聆听客户的需求和意见，避免打断客户的说话，在做出恰当回应
24	礼貌、礼让、礼仪、我来帮帮你	对客人的咨询，应细心倾听后在做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意：“对不起，请稍等，我帮您问一下”，问完要向客人反馈
25	礼貌 我来帮帮你	热情耐心微笑回答客户咨询的每一个问题并向客户推介产品
26	礼貌	为客户介绍港华紫荆燃气具，讲解安全的重要性
27	礼仪 我来帮帮你	服务结束时主动询问客户是否有别的需要。“X先生/女士，您的业务已经办好了，请问您还有其他需要吗”
28	礼仪	为客户发放《安全手册》，提醒客户注意安全用气，并讲解告知注意事项及服务电话
29	礼貌	客户起身准备离开座位后，亲切微笑，眼神接触，愉快道别。 “再见，欢迎再次光临！”
30	礼貌	当与客户交流时，如确有紧急事项须处理时，需向客户说明原因征得客户同意并表示歉意，同时将工作妥善移交给其他同事方可离开；
31	礼仪	当与客户交流时，其他工作人员不得冒然插话打搅，应待客户离开后另行处理，如确有紧急事项，需向客户说明原因征得客户同意并表示歉意。
32	礼仪	在他人面前不做不雅或不尊敬的动作，咳嗽、打喷嚏时应转身向后，用手捂口鼻，并说对不起

第二节 热线接听

热线电话是长春燃气向广大客户展现亲切服务、优质素养的文明窗口，也是连接公司与客户的重要纽带。甜美轻柔的声音，快速周详的服务，健康向上的心理素质以及扎实的业务知识是热线人员必备的基本条件。

一、基本规范

- 1、声音轻柔甜美，亲切自然，音量语速适中，语气轻柔带有微笑之意。
- 2、首语普通话原则，第一句问候不可使用方言，具体情况满足客户需求的情境下，可在问候之后，适当使用方言。
- 3、对客户称呼或沟通时多使用“您”，“您好，请问，请稍等，很抱歉，对不起，麻烦您，不用谢，不用客气，请您再说一遍，感谢您的耐心等待”。
- 4、接电话时，不喝水，嘴里不要含有零食、口香糖等食物。
- 5、说话时话筒靠近嘴巴，句子要见停顿。

二、坐席人员对话示例

项 目	场 景	语 言
一、问候语	1、接通客户电话时	“您好，长春燃气XX号为您服务，请问有什么可以帮助您？”
	2、当了解了客户的姓名时	客户姓氏+女士/先生，“请问有什么可以帮助您？”
	3、如果客户没有问题时	“感谢您的来电，再见！”
	4、请求对方提供常用联系电话	客户姓氏+女士/先生，“请您提供一下您的常用电话，好吗？”
	5、对方报完电话时	客户姓氏+女士/先生，“我帮您重复下，您的电话是…”
	6、遇到无声电话时	“您好，请问有什么可以帮助您？”稍停5秒还是无声，“您好，请问有什么可以帮到您？”稍停5秒，仍没声，则说，“对不起，您的电话没有声音，请您换一部电话再次打来，好吗？再见！”再稍停5秒，挂机。

项 目	场 景	语 言
二、请求客户等待时	1、当客户提出自己不能解答的问题时，或暂时无相关材料，或不熟悉公司的某些信息（禁止根据自己的猜测回答问题，引起客户的反感）。	“很抱歉，请您稍等一下，我帮您核实。”（不能对客户说“我不知道，”“我不清楚”，要及时询问相关人员，知道正确答案后，再给与解释。期间要按等待线。）
	2、当请客户等待后继续向客户解释时	“感谢您的等待，您咨询的问题是…”
	3、当客户非常着急时，没有耐心等待	“请您不要着急，我会尽力帮您解决”。
	4、当暂无此方面资料，需要客户等待时间较长时	“很抱歉，您所提到的问题，由于…原因，我需要进一步核实，请您留下联系电话，我们会将结果及时回复给您”。
	5、当查找客户资料时，由于系统较慢，需要客户等待时	“电脑正在查找，请您耐心等待”；“我们的系统正在执行指令，请您稍等！”
三、无法听清时	1、当客户电话杂音太大时	“对不起，您的电话杂音太大，听不清楚，是否可以请您换一部电话，或者换个时间致电给我们，好吗？”稍停5秒后挂机。
	2、遇到方言听不懂时	“对不起，您的方言我听不太明白，请您讲普通话好吗？谢谢！”（不可直接挂机）
	3、如果对方仍讲方言	“对不起，我听不懂您的方言，请您讲普通话，或者让您能说普通话的朋友代为表述您的需求，好吗？谢谢！”
	4、当对方声音太小时	“对不起！请您大声一点，好吗？”若仍听不清楚，“对不起！您的电话声音太小，请您换一部电话打来，好吗？”（不可直接挂机）
	5、当遇到客户嫌热线人员声音小时	“对不起，（稍微提高音量）请问，有什么可以帮助您？”不可直接挂机
四、业务诉求	1、了解客户需求	主动向客户发问，引导客户以便于深入了解客户的需要。当开始对话时，用封闭式问题缩窄范围，在范围缩窄后用开放式问题请客户描述问题。例：客户来电说家中燃气具坏了，要求维修。坐席人员：“XX先生/女士，请问您家中是热水器坏了还是燃气灶坏了？”“请问该燃气灶有什么问题？”耐心聆听客人需求，避免打断客户的陈述，待客人陈述完毕再做出恰当的响应，但应不时做出回应，表示正在专心聆听。例：“嗯…明白…了解”。

项 目	场 景	语 言
四、业务诉求	2、客户信息登记	a、首先要确定客人查询内容时是否需要提供姓名、地址和联系方式。例：“XX先生/女士，请问您的户号是多少，以便我查找您的信息？” b、在要求提供资料前需要先说明原因，避免令客户质疑为什么提供那么多的个人资料，以使客户安心。例：“XX先生/女士，不好意思，为了保障客户的个人资料，想同您核对以下资料”。 c、重复客户提供的相关资料，特别是数字以确保无误，然后说“谢谢”。 d、如牵涉收费记账等，如果来电客户和系统登记人不符，需询问登记人与来电客户的关系。
	3、处理查询	a、耐心聆听及了解客户所查询的服务，根据客户的查询做清楚、正确、肯定的回答。在回答客户查询时应有组织的分段告诉客户，段落间有适当的停顿。 b、如需时间查找资料，应先告诉客人稍候。例：“XX先生/女士，请您稍等，我需要先查找相关资料。”查到资料后，“XX先生/女士，不好意思，让您久等。您刚才咨询的问题……” c、如不能实时回答客户，应建议客户留下联络方式以便稍后回复。例：“XX先生/女士，因为我们需要时间查找相关资料，暂时不能给您准确的答复。是否可以请您留下联系方式，待我们确认后再给您回复”。 d、如果客人要求实时回复，则在客人等候期间，每隔30秒接回电话并致歉，同时向客户交代进展情况。例：“XX先生/女士，不好意思，麻烦您再稍等一会儿(同时说明这一时刻的进展情况)”。
	4、预约服务	a.为客户安排预约时间，尽量排最早时间，并询问是否方便，例：“姓氏+先生/女士，请问明天上午××点至××点，您的时间是否方便？” b.当客户不同意坐席人员提供的预约时间时，如坐席人员与授予酌情权，则为客户做特别安排。如未授予，则请示值班主管领导。 c.告诉客户联络途径。例：“XX先生/女士，如需查询或更改预约时间，可致电我们的热线电话（号码），我们将竭诚为您服务”。
五、抱怨与投诉	1、当客户情绪失控张张嘴大骂时	“对不起,姓氏+先生/女士，请问有什么可以帮助您？”接线人员调整心态，不受客户情绪左右，尽量抚平客户情绪，若无法处理，马上向上级领导报告，避免投诉升级。
	2、当客户投诉热线难拨打时	“对不起，让您久等了，请问有什么可以帮助您？”

项 目	场 景	语 言
五、抱怨与投诉	3、当客户投诉热线人员业务不熟练时	“对不起，给您带来了麻烦，我会尽快为您解决问题！”
	4、当客户投诉热线人员态度不礼貌时	“对不起，由于我的服务不周，给您添麻烦了，请您谅解，能否详细地把事情经过告诉我？”认真记录下客户的投诉内容与联络方式，提交上级领导处理。
	5、当客户投诉热线人员工作出差错时	“对不起，给您添麻烦了，请您原谅，我们会将此事进行核实，并上报处理，再次向您表示歉意。”如果客户仍不依不饶，要问清楚客户的联系方式，并上报主管领导，请主管领导给予妥善处理。
	6、当客户要求再次将结果进行回复时	“您好，请留下您的联系方式，我们会将结果尽快告诉您！请您放心！”
	7、遇到无法当场答复的客户投诉	坐席人员：“很抱歉，先生/女士，多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在XX小时之内(简单投诉)/XX小时之内(复杂投诉)给您明确的答复，再见！”
	8、对于客户投诉，在受理结束时	坐席人员：“很抱歉，XX先生/女士，多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在XX小时(根据投诉的类别和客户类别的不同而不同)内给您明确的答复，再见”。
六、软硬件故障	1、遇到操作界面反应较慢或进行相关资料查询时或需要客户等待时应先征求客户的意见	坐席人员：“对不起，请您稍等片刻，好吗？”在得到客户的同意后按静音键，取消静音后，坐席人员：“对不起，让您久等了”。
	2、遇到设备故障不能操作时	坐席人员：“对不起，线路正在调整，请您稍后再来电，好吗？”或请客户留下联系方式，等设备正常后及时与客户联系。
七、结束语	1、当通话结束时	“请问还有什么可以帮助您？”如果没有问题说：“感谢您的来电，祝您生活愉快，再见。”
	2、当客户咨询完毕，没有及时挂机	“请问还有什么可以帮助到您？”若客户仍然没有回应，说：“感谢您的来电，再见！”然后5秒后挂机。
八、客户回访	1、回访电话前准备及开首语	回访前琢磨好说话内容、措辞及语调。接通电话后，直接告诉客户意图，如：“您好，×××先生/女士，我是长春燃气客户服务中心的×××，本次回访是对您×××日的维修情况做个调查，请问您现在方便接听电话吗？”
	2、当客户表示不愿意接受回访时	“对不起，打扰您了，如果您有什么问题，可以随时致电我们，祝您生活愉快，再见！”

项 目	场 景	语 言
九、其他	1、当遇到客户要求与热线人员聊天时（骚扰电话）	“很抱歉，您的要求不在我们的服务范围内，请问您还有什么燃气相关的问题吗？”，“感谢您的来电，谢谢！”如仍纠缠不休不肯挂线，当班人员转至上级领导。
	2、当客户提出一些意见或建议时	“您的意见我们已经记录，我们会及时转给相关部门，感谢您的支持”；“非常感谢您向我们提出这个建议，谢谢你的支持！祝您生活愉快！”
	3、若没有听清客户所述内容需要客户配合重复时	“对不起，麻烦您将刚才说的再复述一遍好吗？”
	4、提供的信息较长时	“对不起，以下信息将会很长，麻烦您拿笔记记录下信息好吗”。
	5、遇到客户善意的邀约时	“感谢您对我们服务的肯定，服务好客户是我们的职责，请问您还需要其他帮助吗？”
	6、当客户中途与他人讲话时或停顿时间较长时	“很抱歉，我听不到您的声音，请讲话，（停顿三秒），“您好，请讲话”（停顿三秒），“由于线路问题，我听不到你讲话，请稍后再拨打”。
	7、当客户不讲话时	“您好，您的电话已接通，请讲话，（重复两次后），“很抱歉，您的电话没有声音，请稍后再拨，再见！”。
	8、当在节日期间与客户沟通时	“节日好！\新年好！长春燃气×××号话务员，很高兴为您服务，请问有什么可以帮助您？”电话结束后，说：“祝您节日愉快，感谢您的来电，再见！”
	9、客户想直接拨打与本公司其他部门电话时	坐席人员“对不起，您能否将具体情况和联系电话告诉我，我帮您联系好吗？”
	10、当客户询问坐席人员信息超出话术标准时	坐席人员“对不起，我的工号是XX。”若客户坚持要求，可告诉客户公司要求只能通报工号。
	11、需求客户谅解时	“对不起，请您原谅。”或“对不起，很抱歉”。
	12、当客户提出的要求无法做到时	“很抱歉，我们不能帮助您”或“很抱歉，这超出我们的能力范围，恐怕我不能帮助您”。
	13、遇到客人致歉时	“没关系，请不必介意”
	14、遇到客户向坐席人员表示感谢时	坐席人员必须回应：“请不必客气”或“不客气”，若客户进一步表扬，坐席人员：“请不必客气，这是我们应该做的或这是我们的工作职责，感谢您对我们工作的支持，随时欢迎您再来电”。



热线接听三礼小贴士

序号	体现三礼的那些方面？	
1	礼貌	值班期间，不接私人电话并保持静音状态，如遇急事应快速处理。
2	礼仪	上班前照照镜子，保持笑容接听客户电话
3	礼仪	上岗前整理仪容，着统一整洁的制服
4	礼貌	不在热线中心内饮食，保持良好的工作环境
5	礼貌	电话接听无占线情况
6	礼貌	客户接通电话到人工服务等待时长不超过15秒（3声铃响）
7	礼仪	接起电话后用普通话主动向客户表示问候：介绍公司，告知工号，并询问客户的需求
8	礼貌	节日上班接电话问候语：节日愉快，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您
9	礼貌	客户如有要求说当地方言，应使用方言与客户交流
10	礼貌	在接电中尽量称呼客户带有姓氏的尊姓，如张女士/先生
11	礼仪	音量适中、吐字清晰
12	礼仪	语气温和、语调上扬
13	礼貌	需要客户等候时，应及时礼貌安抚
14	礼貌	需要时间查询资料，应先告知客户稍等
15	礼貌	不能实时回答客户的，应表示歉意，并留下联系方式以便稍后回复
16	礼貌	如客户等待时间过长，每隔30秒接回电话并致歉，同时像客户交代进展情况
17	礼貌	未能满足客户要求，回应时需致歉
18	礼貌	如遇客户没听清或未能理解，应尝试用其他方式耐心解答
19	礼貌	客户提出建议时，应及时向客户致谢
20	礼貌	客户表示感谢时，需礼貌回应
21	礼貌	耐心聆听并及时做出回应，不抢话、不打断客户说话
22	礼貌	当无法听清客户来电声音时，应礼貌对待
23	礼貌	热线员需等待客户挂断电话后方能挂电话
24	礼貌	主动向客户发问，引导客户以便于深入了解客户的需要
25	礼貌	客户在陈述情况时，应不时做出回应，表示正在专心聆听
26	我来帮帮你	主动对客户提出的问题做初步排查，快速帮客户解决简单问题
27	礼貌 我来帮帮你	温馨提示客户用气安全常识，消除安全隐患
28	礼貌	客户需要预约上门时间时，应主动询问对方方便的时间，并尊重客户的要求，尽量安排
29	礼貌	咨询完毕后，应礼貌询问客户是否还有其他业务咨询
30	礼貌	挂断电话时，应使用礼貌用语与客户道别



第三节 上门服务

一、上门服务人员基本行为规范

- 1、工作时，工装穿戴整齐，佩戴好工作牌，统一佩戴在前胸，将个人信息朝外悬挂，不得歪扭。
- 2、口腔需清洁，不得有异味。
- 3、保持仪容整洁。
- 4、使用文明用语，不得讲粗话。对客户文明、热情、诚实、谦虚。
- 5、工程车应保持清洁，工具配备齐全。
- 6、工作单据需保持清洁平整，填写内容详尽，字迹工整，随身携带带笔。
- 7、对燃气安全知识及新产品有充足认识，以应对日常工作。
- 8、安全驾驶，礼让行人，避免发生意外。
- 9、工作期间不得饮酒及含酒精的饮品。

10、工作期间（工程车内及工作现场）禁止吸烟。

11、需要在预约时间之前到访客户，如确定无法准时到达，须及时致电客户表示歉意，在客户同意的前提下改约上门时间或安排其他工作人员上门。

12、与客户同行或者在电梯里，进出电梯，进出门和小径相遇时，应侧身礼让，让客户先行。

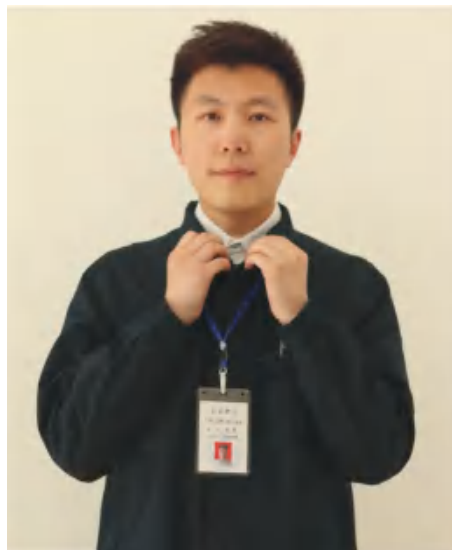
13、不得以任何形式，向客户索要或者接受小费、礼物，不得接受客户的吃请，不得私自向客户出售零部件，不得有意或者无意贬低公司声誉，维护公司和客户的利益。

14、当遇到暂时解决不了的困难，应耐心向客户解释清楚，并采取拍照、摄像及工作报告等形式，向上级领导及时汇报。

15、严格遵守所有安全守则，切记安全第一。

16、通讯工具随时保持畅通，接听客户电话应语气委婉、耐心细致、不急不躁、不得拒接工作电话。

17、不得在工作现场拨打电话（客户同意除外）。





二、上门服务人员作业规范示例

1、检查工装穿戴是否整齐；是否按标准佩戴工作牌；检查工具包内物品是否齐全，与用户预约上门时间、地点、服务内容，并按时到达。

2、需要在预约时间之前到访客户，如确定无法准时到达，须及时致电客户表示歉意，在客户同意的前提下改约上门时间或安排其他工作人员上门。



3、轻敲客户房门或按门铃通知客户，如客户在室内询问，请做自我介绍，如“您好，我是长春燃气XX员，上门为您进行XX服务。”

4、客户开门后，向客户说明来意“我是长春燃气的XX，这是我的工作证，如果您有疑义，可致电长春燃气热线电话96660查证”。“请问我可以进来吗？”如客户打电话查证，需耐心等待，如家中只有小孩在家，则不应进入屋内，另约时间上门为宜，并致电公司备案。

如遇客户外出，必须留下“到访不遇”通知单，填写到访时间和到访人手机号码，再及时向公司汇报，同时妥善保管“到访不遇”名单。

如遇客户拒绝入户（如安检），工作人员向客户说明进户检查的用意，如客户坚持拒绝，进户人员必须留下“拒绝检查通知单”，并建议其日后再联络公司。



5、入户需要换拖鞋或穿鞋套，“请问您家的厨房在什么位置，可以带我过去吗？”进入厨房后，“工作中我会使用到工具，我的工具可以放在这么？”征得客户同意后，拿出垫布，摆放好工具。

6、注意检查故障时询问的要素和内容，如：询问客户何时发现问题、症状如何等。避免不问客户或不了解清楚问题就开始工作。



7、故障原因确定后，需向客户说明情况（如问题、所需时间、更换零件、费用），征得同意后，方可进行作业。

8、维修过程需要客户协助的情况：“对不起，XX先生/女士，请问我可以把桌子移开一点吗？”

9、如发现或了解到客户日常使用燃气具过程中有不规范的操作习惯，应该及时提醒、纠正客户的行为。

10、维修完毕，请客户检查：“XX先生/女士，您家的XX已经修好了。请您先试用一下好吗？”

11、客户检查没有问题后，初步检查客户满意度：“XX先生/女士，您看可以了吗？”

12、确定维修完毕，清洁维修场地，整理好所有工具，并将移动过的物件还原。



13、请客户确认内容及费用并在工作单上签名以证实核对工作：“谢谢您，XX先生/女士!这是我的任务单，请您帮我签下字，好吗？”



14、如有需要，为客户粘贴服务电话，询问粘贴位置：“XX先生/女士，为了您以后方便，我将公司的服务电话贴在这里，您看可以吗？”，“有什么问题的话，您可以打这个电话”。

15、与客户道别。“打扰您了，XX先生/女士，谢谢，再见！”

16、一定不要忘记将服务过程中产生的垃圾带走。

17、进行燃气安全宣传并发放燃气宣传手册：①使用燃气时，请保持室内通风；②使用完燃气后请立即关闭燃气阀门，长期外出时，请关闭燃气进户总阀；③若发现燃气泄露，应当：打开所有门窗，关闭燃气进户总阀，熄灭所有火种，若仍有燃气味，立即到户外安全处打电话给燃气公司。



18、如有需要，道别后帮客户把门轻轻关上。



上门服务三礼小贴士

序号	体现三礼的那些方面？	
1	礼貌	上门服务前要与客户电话确认上门时间、地址、服务内容等
2	礼仪	出门前，身着统一干净的工服
3	礼仪	佩戴统一的工作证及专用工具包
4	礼貌	确保准时到达预约客户家中。如遇意外事件，应提前电话向客户致歉，在客户同意的前提下改约上门时间或通知公司改派其他服务人员
5	礼让	乘坐电梯时，让小区住户先进、先出
6	礼仪	在按门铃前在此整理自己的仪容仪表
7	礼貌	按门铃一下或轻敲门两下，如无反应，等待5秒在次敲门（敲门力度不应太重，按门铃频率不宜太快）
8	礼貌	确认客户、表明身份并出示工作证、表明来意
9	礼貌	进门前穿鞋套
10	礼貌	礼貌询问客户厨房或需维修燃气具地点，经客户允许后方可进入
11	礼貌	耐心询问客户故障原因，并经客户确认后方可开始维修
12	礼貌	作业前向客户说明问题点、如何维修、更换零件、费用等，得到客户同意后后方可作业
13	礼仪	作业前按集团指引铺好垫布及将工具摆放整齐
14	礼貌	使用工具轻拿轻放，尽量减少噪音
15	礼貌	需要移动客户家中物品时应先征得客户同意，轻拿轻放，避免损坏
16	礼貌	不在客户家中大声喧哗、不接打与工作无关电话
17	礼貌	不在客户家中、电梯或楼道内吸烟
18	礼貌	不在客户家中饮食
19	礼貌	不随便使用或借用客户的東西，特殊情况下如需要，必须征得客户同意
20	礼貌	服务完毕，礼貌地邀请客户检查确认
21	礼貌	耐心倾听客户意见并及时回应
22	礼貌	服务完毕，礼貌地邀请客户检查确认
23	礼貌	礼貌地邀请客户在工作单或PAD签名以证实工作
24	礼貌 我来帮帮你	主动向客户介绍安全用气常识
25	礼貌	主动向客户告知或提醒公司热线电话
26	礼貌 我来帮帮你	完成作业后，将客户家中相关物品恢复原位，清理操作区，将服务过程中产生的垃圾带走
27	礼貌	临走时跟客户礼貌道别，出门时帮客户把门轻轻关上

结 束 语

仪表端庄，是外秀；礼节得体，是内慧。礼仪并重，内外兼修，约束自己，尊重他人，掌握礼仪之精髓，成就自我之梦想。

亲爱的同事们，我们希望本手册帮助你进步，在此之后，让我们共同努力，员工礼仪从我做起，我们每一位都是企业的代言人！

