

## 增强一线执行力 提高客户满意度 ——关于提高行评工作客户满意度的几点认识

重庆燃气(集团)渝中分公司(400020) 江晓珍

民主评议行风工作是指企业有组织地公开地依托群众力量对本行业服务作风进行综合评议以督促企业发展的一项重要工作,它不仅有利于企业进一步了解社会各界的思想脉搏,也有利于企业优化服务质量,提高办事效率。要做好这项工作,除了必须依靠“硬实力”(如:办公环境、设备设施)的改进,更重要的则是从“软实力”着手,从加强一线员工的执行力着手。

### 1 强化一线员工工作重要性的意识

第一线员工提供的服务行为会极大的影响企业为树立其良好形象所作出的贡献,他们在客户中留下的印象是非常深刻且深远的,但部分第一线员工并没有真正认识到自己工作对提高客户感知服务质量的重要意义,因此就出现第一线服务人员松散缓慢的工作作风以及生硬的服务态度,甚至聊天不理睬客户。

其实,客户享受我们提供服务的过程是一个人在消费过程中寻求尊重的过程,客户与员工对企业经营活动的参与程度和积极性越高,那么,客户的满意度就会越高。高素质的、充满活力和竞争力的员工队伍,比再好的硬件设施更能创造客户满意。所以,我们只有真心的出于对客户的信任和尊重,永远真诚地视客户为朋友,给客户以“无微不至”和“贴心的帮助”,才能赢得客户,使客户真正体验到“上帝”的感觉。

### 2 建立统一的服务标准,增强执行力

公司有许许多多的服务规范标准,但有些标准

缺乏可操作性,从而导致窗口一线单位服务规范开展成效低。在实际工作中往往是表现各异,在客户的体验中没有统一的标准。究其原因笔者个人认为存在两大问题:

(1)服务规范的描述表达存在问题。现有的服务规范表达方式要么太繁复,要么太简单,这样的表述容易造成基层员工难以理解、记忆,在客户服务中也难以应用。

(2)培训过程往往是培而不训。人为地减少了培训中的步骤。培训的四大步骤:讲解、示范、演练、巩固。大多数企业所谓的培训可能就做了第一步:讲解,仅此而已。具体到工作中怎么做?就没人过问了。这也是好多企业培训后觉得没有效果的原因所在。好的培训不仅仅是讲怎么游泳,还要进行示范,最后再丢进水里,让你自己去体验,最后再托你一程,直到完成才结束。

要解决好这两个问题,可以考虑采取两种方式:一是图表法。图表是帮助人类理解和记忆的最好工具,我们在拟定服务规范的内容时为什么不采用图表的形式表达呢?如,一张清晰的流程图能提醒员工在接待客户时应该遵照怎样的统一标准,您好→请稍候等→您慢走。二是对于一线员工的培训,应尽力做到在上岗之前对其外表、提供服务时的态度、行为和语言的使用等方面进行具体的统一的指导,然后再实地模拟演练,其次再根据演练成绩弥补不足,最后再进行一次综合评定,考评合格者方能上岗。

### 3 做好服务补救工作,提高服务客户能力

第一线员工是服务的提供者,工作内容繁琐、

# 兰州市城市燃气管理存在的问题及对策

西北师范大学经济管理学院(730070) 刘亚文  
兰州燃气化工集团(730030) 姜忠基

**摘要** 近年来,兰州市城市燃气事业快速发展,但在管理方面存在的某些问题不容忽视。本文从兰州燃气市场及管理的现状出发,探讨促进兰州城市燃气健康发展的综合性对策。

**关键词** 城市燃气 问题 对策

自上世纪 80 年底以来,在国家加快发展城市燃气和节能政策的指导下,兰州城市燃气事业得到了快速的发展。截止 2009 年底,兰州市共有天然气居民用户 48 万多户,锅炉用户 766 家,餐饮用户 1 366 家,茶浴炉用户 312 家,工业用户 42 家,加气站 11 座,天然气年供气能力达 4 亿  $m^3$  以上,全市在册的液化石油气(以下简称液化气)站 39 座,已经形成了一个以天然气为主,液化气为补充的燃气供气格局。

城市燃气作为城市基础设施的重要组成部分,在提高兰州市民的生活质量、改善自然环境和社会环境,推动城市经济和社会的可持续发展等方面发挥着越来越重要的作用。但是,在兰州燃气事业快速发展的同时,燃气管理仍还存在一些不容忽视的问题,这些问题如不能得到有效解决,必将产生不利的后果。

## 1 兰州市燃气管理存在的问题

### 1.1 资质管理混乱

兰州市在燃气企业的资质管理方面,特别是液化气站的资质管理方面较为混乱。兰州市对液化气站资质证的发放经历了 4 个阶段:第一阶段是从

接触客户频率高,加上服务具有无形性、异质性、同时迸发性和易逝性等特征,以及服务质量评价的主观性特点,注定了服务差错不可避免。服务差错有其出现的必然性,但却不具备继续存在的合理性。做好服务补救是改善服务质量,提升服务客户能力必不可少的工作,对于提高客户的满意度有着重要意义。

当我们的服务出现失败后,会导致客户的不满,企业不好的口碑会在客户之间呈几何级数地传播,损害企业形象。如果我们能及时、妥善地采取服务补救,不但可以缓解客户的不满情绪,在一定范围内恢复客户的满意程度,有时甚至可以大幅提升客户满意度。目前,公司一线员工似乎更偏向于解释,似乎难以作出道歉的姿态,认为差错不是自己造成的,与自己毫无关系,不应该由自己来赔礼道歉。其实不

然,如果当员工道歉不及时,也不愿意及时找出解决差错的办法,势必会使差错升级,严重地损害企业形象。因此,要想把补救工作做好,首先要改变企业全体员工的观点,树立服务补救意识;其次,管理层、人力资源部有必要对一线员工进行有针对性的系统培训,使其掌握处理与客户关系所需要的知识和技能,如:如何倾听客户意见、提高沟通技巧、平息客户愤怒,分析客户问题等,以此来提高解决客户问题的能力。

行评活动只是一个阶段性的工作,企业要想有长足的发展,必须树立以客户为中心的观念,时刻牢记要尊重客户、要为客户提供优质的服务的观念,只有当全体员工把这种观念升华成一种真正意义上的企业文化后,企业建立的规范和制度才具有可行性。